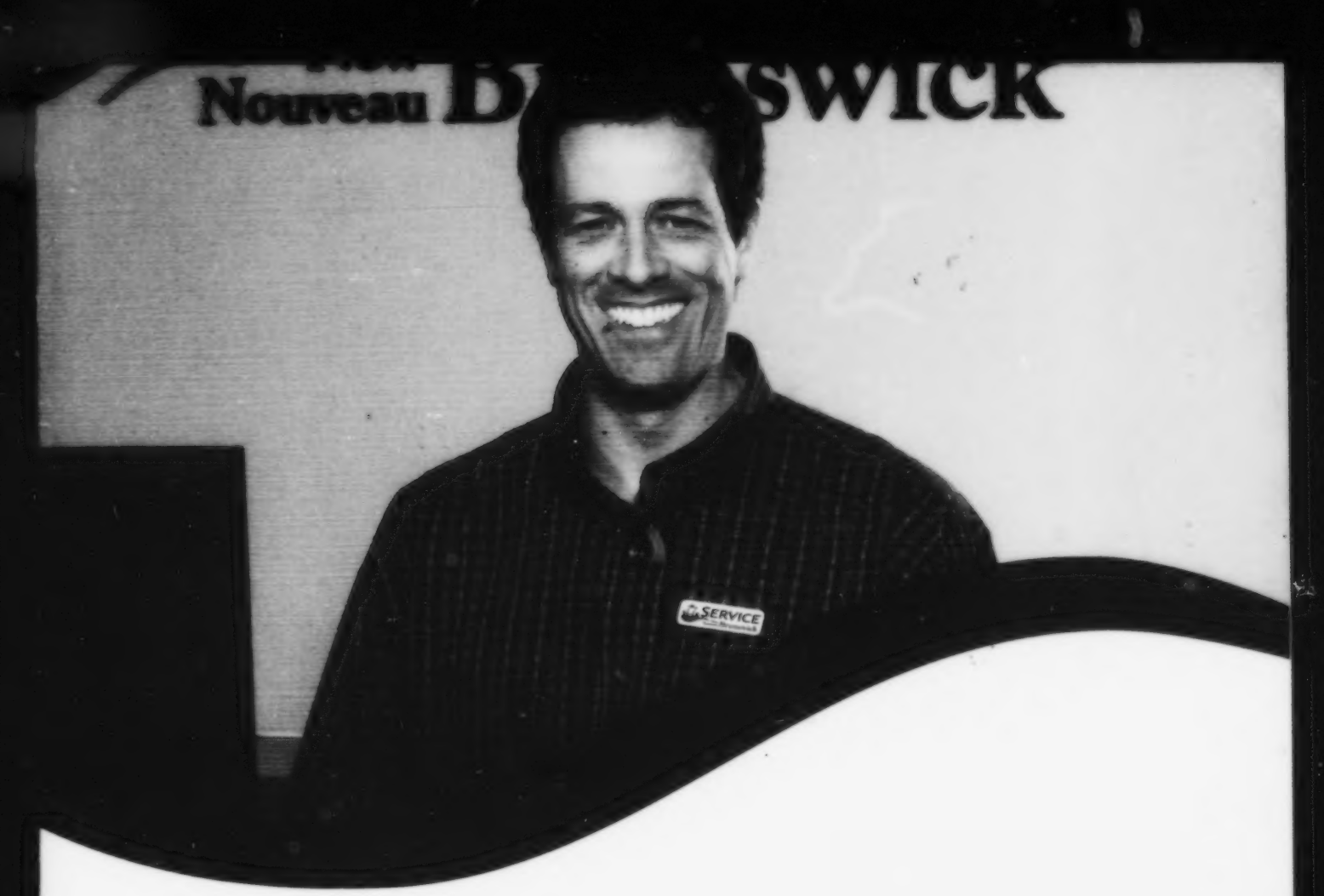



# Annual Report 2006-2007

SERVICE New Nouveau Brunswick

September 28, 2007

**The Honourable Greg Byrne**
**Minister Responsible for Service New Brunswick**
**Province of New Brunswick**
**Fredericton, New Brunswick**

Dear Mr. Byrne,

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick (SNB) for the fiscal year ended March 31, 2007.

Yours very truly,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Chairperson

# Board of Directors

Georgette M. Roy (Chairperson), *Fredericton*

Tim Andrew, *Fredericton*
*(ended January 18, 2007)*

Jim Dunlap, *St. George*
*(commenced January 18, 2007)*

Wayne K. Ferguson, *Picadilly*
*(ended January 18, 2007)*

Jane M. Fritz, *Fredericton*

Robert R. Goguen, *Moncton*
*(ended April 1, 2007)*

Alfred Losier, *Moncton*
*(commenced January 18, 2007)*

Jonathan Roch Noël, *Shippagan*

Michelle Pelletier, *Balmoral*
*(commenced January 18, 2007)*

Derek Pleadwell, *Fredericton*
*(commenced January 18, 2007)*

Jason André Stephen, *Saint John*
*(ended January 18, 2007)*

Roy Therrien, *Saint-Basile*
*(ended January 18, 2007)*

Beth Thompson, *Quispamsis*

Denis Turcotte, *Campbellton*

## Officers

Michael D. McKendy,
*President*

Bernard Arseneau,
*Vice President, Operations*

Carol Macdonald,
*Vice President, Technology and Business Innovation*

Linda Corbett,
*Acting Vice President, Corporate Services*

Claude Poirier,Q.C.
*Corporate Legal Counsel*

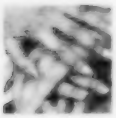
Judy Ross,
*Executive Director, Corporate Strategy*

*From left to right*
*1st row: Michael D. McKendy, Beth Thompson, Georgette M. Roy, Jane M. Fritz, Jim Dunlap*
*2nd row: Derek Pleadwell, Jonathan Roch Noël, T.J. Smith, (commenced May 7, 2007), Alfred Losier, Denis Turcotte*
*Missing from photo: Michelle Pelletier*

# Table of Contents

President's Report .....1

About Service New Brunswick .....5



Lines of Business .....9

Service Delivery .....9

Registries .....10

Property Assessment .....12

Geographic Information Infrastructure .....16

Business Plan Update .....19

Financial Statements.....23

Management Discussion and Analysis .....23

Statements .....31

ISBN: 978-155396-902-0
ISSN: 1488 - 5212

# President's Report

The past year has been another one of accomplishments and challenges for Service New Brunswick. For me, it has also been an exceedingly rewarding first year as CEO as we produced a new three-year business plan for the Corporation. This was completed at fiscal year's end and I look forward to visiting the regions of the province in the next few months and talking to staff about our goals for the next three years.

Service New Brunswick's mission is clear: we provide excellence in the delivery of government services and information to the citizens and businesses of this province. Our focus on our customers continues to drive new development and pushes us continually to pursue new offerings for both citizens and businesses. Our single-window approach continues to be among the most advanced in the world. Thanks to our strong business and government partners, SNB is able to carry out its mission effectively year after year.

## Line of Business

***1. Government Service Delivery***

At the end of fiscal year 2006-2007, SNB was providing some 365 public services to citizens via its three channels – online, by phone and over-the-counter – including payment-taking services, such as water and sewer, for 61 New Brunswick municipalities.

Improving our services to businesses also continues to be a major priority. There are now a total of 193 services and 486 forms that are available at any time of the day or night. Through SNB's Web site, provincial automobile dealers conducted 32,911 transactions this year, including new registrations and ownership transfers. This represents an increase of more than 9% over the previous year.

Total transactions in 2006-2007 for the Corporation's four lines of business amounted to 5.2 million and nearly 44% of these were electronic transactions (online and over the phone). Online transactions alone reached 1.8 million transactions this year.

***2. Registries***

Service New Brunswick operates four of the world's most advanced registries – the personal property, real property, corporate and vital statistics registries. These provide secure and accurate data repositories for New Brunswick citizens and businesses.

On July 1st, 2006, responsibility for the Vital Statistics Registry was transferred from the Department of Health to Service New Brunswick. Responsibility included program management, staff, system, budget and legislation which have all been smoothly transitioned into the Corporation.

The New Brunswick Vital Statistics registry is the only vital statistics registry in Canada to have attained the highest standard as established by Statistics Canada for both birth and death events for every year reviewed by Statistics Canada. This is an exceptional result.

Images of all documents and plans registered in our Real Property Registry since June 2002 are being captured as part of the registration process and images of over 90% of all registered survey plans are available. In addition, an initiative is underway to scan and provide online access to images of the historical Grantor/Grantee Indices and historical Registry documents for the entire province.

The Corporate Registry continues to focus on providing expedited service to businesses through our online channel – snb.ca. This past year, e-filing of non-profit annual returns and amendments to the *Partnerships and Business Names Registration Act* to clarify the renewal and cancellations procedures as they pertain to business name registrations for non-profit organizations were introduced. Also, for the first time, public access was granted to electronic documents over the Internet.

The Personal Property Registry (PPR) allows users to serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as vehicles and furniture. During the year, registrations hit 130,213, a small increase from the year before, and generated revenues of $4,382,305. The number of searches increased 5% to 52,852 and generated revenues of $399,216.

***3. Property Assessment***

Service New Brunswick Property Assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real property for tax purposes in New Brunswick. Assessment Services also administers property tax-related programs and ensures equity in the tax base for both municipal and provincial governments.

The total assessed value for all real property increased $2.5 billion, or 6.6% for 2007 compared to 2006. This 6.6% increase was attributable to the following: a 2.4% increase in new construction, a 3.7% increase in the reassessment of property valuations based on an analysis of market information, and a 0.5% increase attributable to other work program activities such as property inspections and special projects.

***4. Geographic Information Infrastructure***

Over the past year, a renewed vision for geomatics in New Brunswick has been formulated. Service New Brunswick, in its role as lead agency for coordination of base mapping and geomatics in New Brunswick, has restructured and created a Land Information Infrastructure Secretariat to lead implementation of the Action Plan. The Action Plan focuses on the following five Key Result Areas: governance, communication and outreach, data, access and infrastructure, and control surveys.

Service New Brunswick also maintains a province wide GPS-based High Precision control survey network. The control survey network is an infrastructure mainly used by land surveyors, governments, engineers, and land managers to reference geographic information using a common coordinate system. It consists of approximately 100 ground stations and offers extremely precise positions for a terrestrial network of control points. Service New Brunswick is further supporting this ground network by introducing a series of continuously operating GPS stations (Active Control Stations - ACS). Since the fall of 2005, five ACS have been implemented through a joint partnership between the private and public sectors. It now serves the users' community in Moncton, Saint John, Fredericton, Miramichi and Bathurst. The GPS observations are available on an hourly basis on the SNB website at no cost to the users. A broad group of users are regularly using this information, especially those in the forestry and mining industries, and by municipalities using geographical information systems (GIS) services to locate roads, pipelines, and above and underground infrastructures.

Condominium development in New Brunswick is enjoying a healthy rate of growth. In 1975, the first condominium corporation in the province was built with 23 units. As of March 31st, 2007, there are 154 condominium corporations with 2579 units. However, no significant amendments have been made to the *Condominium Property Act* in the past 36 years. It has become evident that, with the emergence of issues generated by this significant growth, a review of the legislative and administrative framework for condominiums is in order. There may be a need to improve the administrative and operating procedures in order to improve consumer protection while balancing rights and responsibilities of all the stakeholders. SNB started this process in early 2007 by organizing consultative sessions with stakeholders and setting up an online survey for condominium owners.

## Customer Satisfaction Surveys

Each year, SNB carries out a variety of customer surveys aimed at gauging customer satisfaction with our services and continually improving our service delivery. In December 2006, an independent company surveyed customers who had done business with Service New Brunswick at one of our service centres, by phone or over the Internet. Service New Brunswick was rewarded with an overall satisfaction level in excess of 92%.

## Business Plan 2007-2010

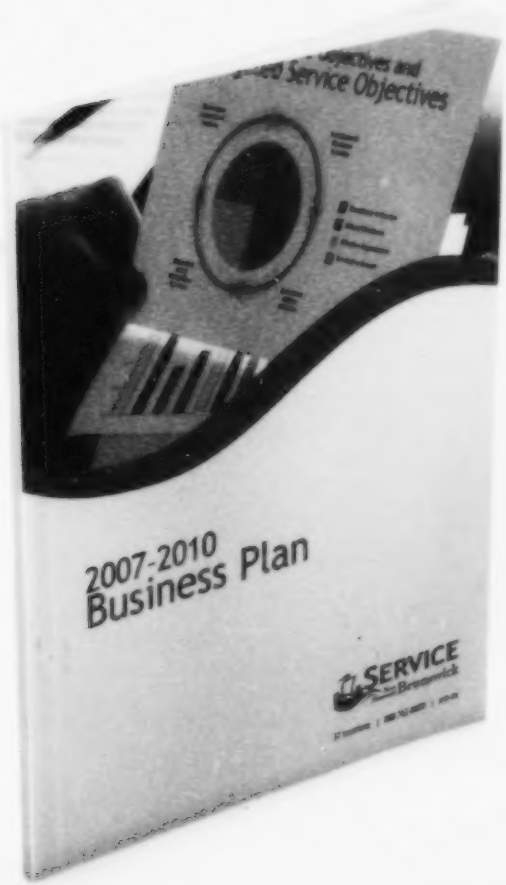
Over the 2006-2007 year, the management team of the Corporation worked on the preparation of a new business plan for the next 3 years. Staff, business partners and stakeholders contributed to the establishment of priorities through a staff survey, numerous strategic planning sessions and development of an environmental scan.

The new plan lays out a solid foundation for the Corporation as we look to improve upon the successes that Service New Brunswick has achieved to date. Service New Brunswick is confident that the new plan will lead us to many improvements in the way that we serve our customers and enable us to play a leading role in helping government achieve transformational change in the future.

## Awards during the Year

Service New Brunswick had another award-winning year. On November 7th, 2005, Service Canada, Transport Canada and Service New Brunswick signed an agreement to deliver licenses for pleasure craft across the country on behalf of Transport Canada. This past year, SNB and its partners were awarded the Service Canada Silver Award of Excellence 2006 in recognition of their outstanding contribution to Partnership and Collaboration in the delivery of service in Canada.

At the Government Technology Exhibition and Conference (GTEC) in October, 2006, a GTEC certificate in recognition of outstanding achievement was awarded to Service New Brunswick, Service Canada and Transport Canada as a finalist in the GTEC Distinction Awards 2006 Program. This program is an annual celebration of excellence in public sector management of information and technology.




## SNB Team

At Service New Brunswick, we always look forward to finding new opportunities and improving the services we currently offer. All of the great accomplishments that I have outlined in this report would not be possible without our dedicated employees. I am pleased with the quality of our professional employees and their expertise and commitment in serving the citizens of New Brunswick. They believe in quality customer service and are committed to the success of the Corporation.

In addition to our remarkable staff, I want to thank the other people who play a significant role in the success of SNB: our shareholder, the Province of NB; our Minister, the Honourable Greg Byrne; the Board of Directors of SNB for its support and direction; our business partners, who help us develop and market our products and services; the people and businesses who use our products; the municipalities that welcome us as partners; and the various government departments on whose behalf we deliver services.

Yours in great service,

Michael D. McKendy
President

# About Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick that was created to bring together, under one roof, the transactional services and information upon which New Brunswickers can conduct their personal and business lives.

## Vision

Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere.

## Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses

## Four lines of business

The Corporation has four lines of business:

- government service delivery,
- registries,
- property assessment, and
- geographic information infrastructure

These four lines generated revenues of $58.3 million in 2006-2007.

***Service Delivery***

SNB is the gateway for the public to some 365 government services offered through a multi-channel single-window:

- in person, through a network of 38 service centres, located throughout the province,
- over the phone (TeleServices), toll-free at 1 888 762-8600, and
- on the Internet at www.snb.ca.

Service New Brunswick delivers a wide range of services on behalf of various government departments and agencies and also accepts payments on behalf of utilities and 61 municipalities. Examples of services include:

- motor vehicle related services: issuance of driver's licences, renewals of registration, placards for disabled persons
- recreation: issuance of hunting and fishing licenses, online tickets for some major attractions in New Brunswick
- government forms: Medicare, change of name, lottery registration

***Registries***

SNB maintains four electronic registries that provide authoritative public information:

- the Real Property Registry – deeds, wills, subdivision plans, etc. related to land parcels in New Brunswick,
- the Personal Property Registry – security interests, judgments and other claims related to personal property such as automobiles, recreation vehicles and furniture,
- the Corporate Affairs Registry – corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick, and
- the Vital Statistics Registry – Vital events data (births, stillbirths, marriages, and deaths) churches/religious denominations seeking to perform marriages in New Brunswick.

***Property Assessment***

SNB assesses all land, buildings and associated improvements for property taxation purposes and operates the province's Property Assessment and Taxation System. SNB Assessment Services are also responsible for administering a number of property tax-related programs.

***Geographic Information Infrastructure***

SNB is responsible for the creation and the maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

## Trends in Service Delivery

Service New Brunswick's multi-channel single-window service delivery means citizens and businesses can choose the channel of delivery that is the most convenient for them. SNB is committed to maintaining excellent service through its three channels. With more services available on the web and the ease of use and convenience this creates, SNB continues to keep the take-up of the electronic channels (web and TeleServices) from the previous years. This migration towards these channels frees up capacity in our 38 service centres to allow the Corporation to increase the volume of services and number of service offerings while managing costs. As well, the use of virtual fulfillment technology has allowed the Corporation to utilize staff in its less busy locations to process vehicle registrations and other physical products for transactions conducted via the call centre or over the Internet.

## Transactions by delivery channel

| Delivery Channel | 2006-07 | 2005-06 | 2004-05 |
|---|---|---|---|
| Online | 37.4% | 37.4% | 37.6% |
| TeleServices | 6.2% | 6.3% | 6.5% |
| Over-the-counter | 56.4% | 56.3% | 55.9% |

During the year, SNB completed a total of 5.2 million transactions for its four lines of business.

## Legislation and Governance

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the Corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services, through physical offices, telephone and electronic channels. The Act also sets out the Corporation's responsibility for coordinating geographic information services, real property assessment and registration and the administration of tax-related benefit programs, personal property registration, the Corporate Affairs Registry, and the promotion of the geomatics industry. SNB also administers a number of Acts on behalf of the province. The Corporation enters into partnerships for specialized geomatics and technology work with private sector companies who subsequently showcase the finished product when seeking national and international contracts. Examples of this work are quality control and project management for topographic database collection and the project management and technical architecture related to large information technology projects.

A Board of Directors guides the business of the Corporation. There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee reviews the financial statements of the Corporation and the Development Committee oversees new system development. Revenues are acquired through a combination of fees for services (Real Property, Personal Property and Corporate Affairs Registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and main estimates (the Province provides funding to the Corporation to deliver services on its behalf). SNB reinvests from these revenues into the further improvement of its business processes and service delivery to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

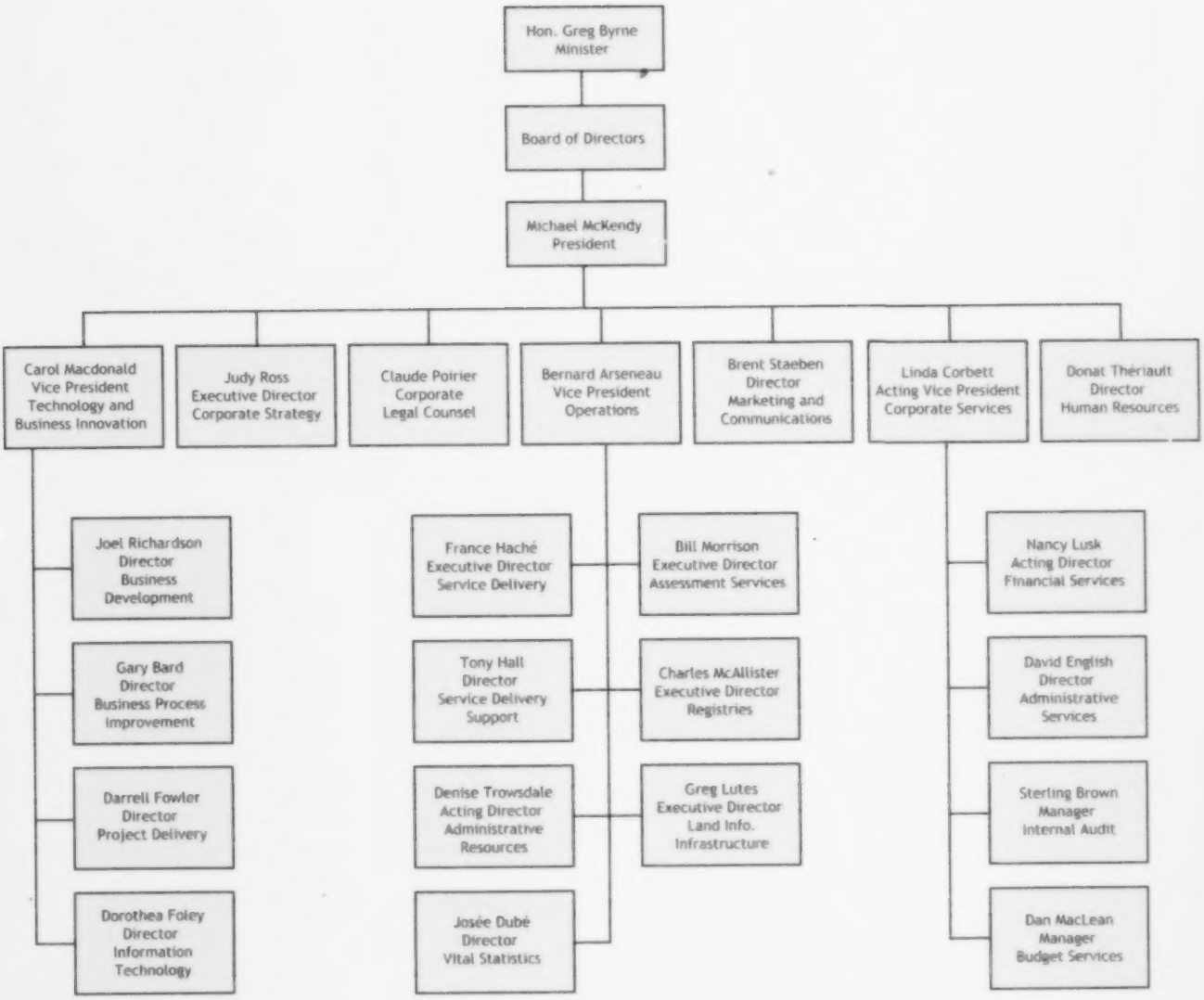
## Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice for each delivery channel. The Human Resources Directorate is responsible for the coordination of the Official Languages Policy for the Corporation. A total of 10 employees pursued second language training in 2006-07. During the past year, SNB received three complaints through the Commissioner of Official Languages for New Brunswick. Two decisions are still pending and one complaint was unfounded. All complaints have been addressed.

## People and Places

The Corporation employs 743 people in 38 communities, the majority of whom are permanent employees. Over 73% of SNB's employees provide service directly to our customers while 203 are employed in head office functions such as finance, administration, human resources, corporate counsel, policy and strategy, communications, marketing, business development, technology and process improvement, project delivery, and operations management.

# SNB Organization chart



# Lines of Business

## Service Delivery

Service New Brunswick is the service delivery agency for the Government of New Brunswick. The Corporation offers some 365 services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities. Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

- SNB Service Centres
- SNB TeleServices
- SNB Online

## SNB Service Centres

With a network of 38 service centres located throughout the province, SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service and convenient extended hours. Certain offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of 13 full-scale service centres throughout New Brunswick offering services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are established in other communities; the number of services offered varies at each location. Of the 5.2 million transactions completed at SNB during the past year, 2.7 million of these transactions were completed over-the-counter at SNB centres and 1.3 million of these over-the-counter transactions were directly related to driver services and motor vehicle registrations. Other examples of services offered over-the-counter include property tax payments, provision of information on government services and programs, and licenses and permits issued on behalf of departments.

***SNB Driver Qualifications***

SNB provides Driver Examiner services in 35 locations. During the year, SNB Examiners conducted 26,016 written tests and 24,134 road tests for all classes of driver licenses.

## SNB TeleServices - 1 888 762-8600

SNB TeleServices is the Corporation's customer contact centre. New Brunswickers can access over 90 services by calling 1 888 762-8600. SNB TeleServices also replies to incoming emails from the SNB Internet site and the Internet-based Provincial Government Directory. In the fiscal year 2006-2007, staff answered a total of 301,350 calls, and 6,928 emails. Three main types of services are offered over the phone:

- Information and referrals
- Transactions
- Support to automated phone lines

***Information and referrals***

SNB TeleServices continues to provide information on behalf of various provincial departments, such as the Department of Health and Wellness and the Department of Finance. These services include Medicare, property tax balances and assessment information, as well as general government inquiries. Information on the Department of Education's Student Financial Services can also be obtained from the customer contact centre by dialing 1 800 667-5626.

The newest additions to the information-based services are:

- Department of Family & Community Services' Adoption
- Department of Family & Community Services' Foster Care
- Service New Brunswick – Vital Statistics

***Transactions***

Added to our transaction-based services are payments for the Atlantic Health Science Corporation. Current transaction-type services include renewals, payments (for municipalities), purchases, changes of address and some requests for application forms.

***Support to Automated Phone Lines***

SNB TeleServices continues to offer automated phone line support on behalf of the Department of Finance for property tax certificates and the Department of Natural Resources for Resident and Non-resident Moose licenses, or for non-resident Black Bear licenses applications.

Newly implemented in 2006-2007 is a "first responder" help desk support for the Department of Education employees experiencing computer problems. SNB TeleServices agents record the employee's name, type of inquiry, particulars of the call and submit a request electronically to the department's technicians for resolution.

## SNB Online - www.snb.ca

SNB Online, at www.snb.ca, has become a world reference for providing quick and convenient online service. SNB Online offers numerous products and services, as well as over 486 online forms including applications for birth certificates, property tax allowances and Medicare registrations. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

In 2006-2007, 66,923 motor vehicle registrations were renewed through SNB Online, showing an increase of 1% over the previous year.

During fiscal year 2006-2007, SNB Online continued its partnership with New Brunswick municipalities, offering services ranging from water and sewer payments to fitness centre memberships. SNB Online currently serves 61 municipalities through its Web site. SNB Online has an Electronic Funds Transfer (EFT) system that allows registered and authenticated customers to pay for certain services without having to use traditional payment methods such as cheques and cash.

Last year, 92 auto dealers and 13 trucking companies have used the EFT system. Through SNB's Web site, provincial auto dealers conducted 32,911 transactions, which include new registrations and ownership transfers. This represents an increase of more than 9% over the previous fiscal year.

As of March 31, 2007, 22 service and information packages were available through SNB Online. Individuals can find information, forms and links on various common topics such as what to do if you are a new resident to the province, or how to obtain a driver's licence. Businesses can find important information on how to register a business or helpful service packages, such as one specially designed for the construction industry. Items like maps, atlases, publications, and NB promotional items are also available for purchase at SNB Online. SNB's customer support system offers help to customers who encounter difficulties while visiting the web portal. Support is provided to customers either by email or through a toll-free number.

## SNB Online Products and Services

| Product/Service | 2006-07 | 2005-06 | 2004-05 |
|---|---|---|---|
| Forms | 486 | 431 | 352 |
| Service packages | 22 | 20 | 19 |
| Services | 193 | 186 | 152 |
| Product/publication | 27 | 26 | 24 |

# Registries

Service New Brunswick is responsible for the Real Property, Personal Property, Corporate Affairs and Vital Statistics registries for the Province of New Brunswick.

## Real Property Registry

Service New Brunswick maintains a network of 13 registry offices across the province where legal plans and documents – deeds, mortgages and wills – relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original Crown grants, over 200 years ago.

A province-wide Land Titles system has been in place since March 2001. To date, 177,936 parcels of the 519,798 parcels in the province have been converted to this new system. The title registry always shows the current state of the title without any further investigation and the provincially guaranteed Certificate of Registered Ownership is a comprehensive title certificate, which provides greater security to landowners and lending institutions. Lawyers, title searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Various other interested parties also use the registry. Searches of the Real Property registry, including requests for Certificates of Registered Ownership, generated revenues of $1,500,330 in 2006-2007.

A parcel identifier (PID) is assigned to each parcel of land that can be separately conveyed. Property and ownership information is maintained against each PID. Property maps are maintained in a digital file format by staff in the Corporation's regional offices and updated on a nightly basis to provide current full provincial coverage. PLANET is a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services, allowing the user to conduct land-based transactions quickly, efficiently and with accurate information. With the tools provided by PLANET, SNB real property staff, businesses, professionals and the public have online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations. Images of all documents and plans registered since June 2002 are being captured as part of the registration process. In addition, images of over 90% of all registered survey plans are available and an initiative is underway to scan and provide online access to images of the historical Grantor/Grantee Indices and historical Registry documents for the entire province is well underway.

As of March 31, 2007, Grantor/Grantee Indices for 8 of the 15 counties and historical registry documents, from current back to 1930 ±, for 5 of the 15 counties are available online.

## Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is an award winning, computerized, province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture. Financial institutions and the general public use the PPR because it is an easy way to register a security interest in personal property. It offers one-stop access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

There are two ways to search the Personal Property Registry:

- The public may engage the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf or,
- By searching the PPR themselves through the Lien Check service. This online functionality allows anyone to search the PPR simply by referencing the serial number of the asset being searched. This service, which has won an award, was developed cooperatively between the four Atlantic Provinces and in partnership with Unisys Canada.

The PPR is thus more accessible and, consequently, offers better protection to consumers purchasing used goods.

During the year,

- 130,213 registrations were completed, compared to 129,055 the year before.
- The registrations generated revenues of $4,382,305
- The number of searches increased from 50,390 to 52,852
- The searches generated revenues of $399,216

## Corporate Affairs Registry

Corporate Affairs incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. In addition, extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register with Corporate Affairs. Corporate Affairs maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities. Information on over 149,000 past and existing businesses and nonprofit companies can be accessed over the Internet.

The Corporate Affairs Registry assigns the New Brunswick Account Business Number (BN) through the incorporation/registration process. The BN is a unique common identifier that can be used for provincial, federal and municipal services. Over 54,000 businesses in New Brunswick have now been assigned their unique New Brunswick Account Business Number. A number of licensing and permitting programs in the Department of Finance and the Department of Public Safety participate in the Business Number system.

Key highlights for the year are as follows:

- Public Access to electronic documents over the Internet
- E-mail notification to clients of filed online incorporations/registrations and articles of amendment
- E-filing of non-profit annual returns
- Amendments to the *Partnerships and Business Names Registration Act* to clarify the renewal and cancellations procedures as it pertains to business name registrations for non-profit organizations
- Name Search firms are now able to offer a New Brunswick NUANS expedited search report
- E-filing products and use continue to grow. E-filing rates for March 2007 are as follows:
  - *93% business incorporations*
  - *48% business name registrations*
  - *83% articles of amendments*
  - *36% business name renewals*
  - *54% annual returns - provincial business corporations*
  - *69% annual returns - extra-provincial corporations*
  - *74% requests for certificate of status*

For 2006-2007, there were 25,162 e-filings in the Corporate Registry. This represents 52% of the total volume of filings in the Registry.

## Corporate Affairs Registry Statistics

| Activity | 2006-07 | 2005-06 | 2004-05 |
|---|---|---|---|
| Incorporations | 2,733 | 2,686 | 2,491 |
| Registrations | 3,407 | 3,574 | 3,052 |
| Annual Returns | 32,240 | 32,689 | 31,474 |
| Certificate of Status/ Certified Copies | 4,306 | 4,187 | 3,769 |

## Vital Statistics

On July 1st, 2006, responsibility for the Vital Statistics Registry was transferred over from the Department of Health to Service New Brunswick. Responsibility included program management, staff, system, budget and legislation. These have all been smoothly transitioned into the Corporation.

Vital Statistics registers, maintains, verifies and disseminates birth, death, stillbirth and marriage data (vital events), searches records, issues certificates of a vital event, distributes marriage licences, approves and registers changes of name; registers and maintains an index of churches/religions authorized to solemnize marriages in New Brunswick, approves requests for access to information in accordance with legislation and policy, and produces various statistical reports based on vital events.

The New Brunswick Vital Statistics Registry is the only vital statistics registry in Canada to have attained the highest standard as established by Statistics Canada for both birth and death events for every year reviewed by Statistics Canada. As a result of the new passport requirements, volumes for all types of certificates have been increasing:

| Volumes | 2006/2007 | 2005/2006 |
|---|---|---|
| Certificates Issued (all types) | 45,646 | 42,285 |
| Changes of Name Processed | 433 | 455 |
| Amendments Processed | 2,312 | 2,373 |
| Vital Events Registered | 17,329 | 17,979 |

A modernization plan was developed which aims to make the Vital Statistics Registry the fully integrated cornerstone registry for identity management in the province of New Brunswick, and will allow citizens of New Brunswick and New Brunswickers living out of province to have easy and timely access to Vital Statistics information and services from a variety of secure sources.

# Property Assessment

Service New Brunswick Property Assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real property in New Brunswick. Assessment Services also administers property tax-related programs and ensures equity in the tax base for both municipal and provincial governments.

## Valuation

The *Assessment Act* states that all real property is to be valued at its "real and true value", more commonly known as market value, as of January 1st of each assessment and taxation year. Property values are based on information obtained from property inspections, the analysis of construction costs, and real estate market transactions. Site inspections are conducted on new construction, properties sold during the year, and properties scheduled for inspection during the annual work program. Irrespective of property inspections, all property assessments are reviewed annually and adjusted if necessary. Service New Brunswick establishes valuations as of January 1st each year. The property assessment taxation process is divided into three segments:

***1. Locating, classifying and valuing properties***

SNB maintains an inventory of all real property. All properties are valued, classified, and identified as to their location within the various taxing authorities in New Brunswick.

SNB produces and validates the assessment bases and communicates these values to the Department of Local Government in October of each year.

***2. Determination of Tax Rate***

Municipalities, and the former village portion of rural communities, determine a tax rate that satisfies their fiscal requirements, while the Minister of Local Government performs that function on behalf of Local Service Districts (LSD) in consultation with the respective LSD Advisory Committees and for the former LSD portions of rural communities. The Minister of Local Government approves municipal budgets and tax rates. The tax rates are communicated to the Department of Finance by the last week of January.

***3. Production and mail-out of Assessment and Tax Notices***

The Assessment and Tax Notice is mailed to assessed owners on March 1st. The Department of Finance is responsible for calculating the tax levy and for all tax collection. However, property tax payments may be made at any SNB centre. Assessed owners have 30 days after the mailing of the Notices to file a Notice of Reference, the first level of the appeal process in NB.

Every person who owns real property in the Province of New Brunswick, uses or occupies property from the Crown (either Federal or Provincial) or, under certain conditions, leases property from a private landowner, receives an Assessment and Tax Notice.

As of December 31, 2006, there were 441,148 assessment accounts in the province, compared to 437,582 the year before. The increase in the number of assessment accounts is due to land subdivision, increased number of condominium units, and more mini/mobile homes. The total assessed property value, as contained in the 2007 Assessment Bases released in October 2006, was $40.2 billion, an increase of $2.5 billion from the previous year.

## Assessment Referrals and Appeals

Property owners who feel their property assessment does not reflect "real and true value" have the opportunity to challenge the valuation through the referral and appeal process. Assessed owners can ask for a review of their assessment by filing a Notice of Reference of Assessment that is part of the Assessment and Tax Notice. An Assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted for the current year. Owners can appeal that decision to the Assessment and Planning Appeal Board. During 2006, 6,598 assessed owners, representing 1.5% of all properties, referred their assessments for review, compared to 8,100 the year before. Also during the year, 250 property assessments, or 0.05% of all properties, were appealed to the Assessment and Planning Appeal Board as compared to 189 during 2005.

## Property Assessment Information

***Online Access***

The *Property Assessment Information - Online Access*, is a service that allows New Brunswickers to freely access a limited amount of property assessment information online.

Searches can be done in three different ways: by street address (location), by property account number (PAN) or by parcel identifier (PID).

This service provides public assessment information while at the same time respecting the privacy of all citizens by protecting the names of property owners. The information available is limited to the following fields:

- PAN: Property Account Number
- Assessment Year: Year for which assessment information is reported
- Location: Location of assessable property (address)
- County: County property is located in
- Current Assessment: Assessed value for account
- Current Levy: Tax levy applicable for that property account
- Property Description: A brief narrative describing the components of the property
- Tax Class: Describes level of taxation applicable
- Taxing Authority: Geographic authority for taxation of property (municipality)

## Property Tax-Related Programs

Service New Brunswick Assessment Services is responsible for administering a number of property tax benefit programs:

**Residential Property Tax Credit Program** – a provincial tax credit allowed on the portion of residential property that an assessed owner maintains as a principal residence, for at least 183 days of the year. In 2006, provincial tax credits totaled $252.9 million in provincial taxes on 223,628 properties as compared to $239.3 million in provincial taxes on 220,360 properties in 2005.

**Farmland Identification Program (FLIP)** – for deferring tax on agricultural land and buildings. In 2006, approximately 163,539 hectares of farmland with an assessed value of $144.4 million, and $179.9 million in farm buildings received deferred tax-benefits. This amounted to a deferment of $4.9 million in provincial taxes and approximately $301,800 in municipal taxes.

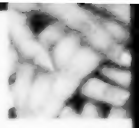
**Assessment Reduction Program (ARP)** – for providing tax relief for charitable and non-profit organizations. In 2006, partial exemptions under this program were granted to 817 properties (a total assessment reduction of $146.1 million). Full exemption under this program was granted to 197 properties (with a total assessed value of $25.4 million).

**The Property Tax Allowance Program** – provides for a tax allowance for assessed owners of owner-occupied residences of up to $200 based on income. In 2006, benefits totaling $5.0 million in provincial taxes were granted to 25,653 assessed owners.

**Properties Exempted from Provincial Taxes** – three sectors of transportation infrastructure (major cargo ports, certified airports and rail right-of-way) along with crude oil tanks and pipes are, by legislation, exempted from provincial property tax. In 2005, this exemption was extended to include properties that are assessed in the name of a not-for-profit housing organization and used for low rental housing accommodation. For 2006 there were 753 non-profit properties having a total residential assessed value of $225.1 million exempted from $3.4 million in provincial property tax. In total for 2006, 1,018 properties having a total assessed value of $396.6 million were exempted from $7.3 million in provincial property tax.

**Properties Exempted from Taxation** – legislation also provides for properties such as churches, historical and literary societies and volunteer rural fire departments to be exempted from taxation. For 2006, 6,718 properties having a total assessed value of 1.2 billion were exempted from $22.9 million in provincial taxes.

**Federal Properties (Valuation, Legislation, Appeals)** – The Federal Government makes "discretionary" payments in lieu of paying property taxes. The applicable federal legislation is *The Payments in Lieu of Taxes Act*. The Department of Finance forwards an Application for Payment to the Federal Government in March of each tax year. The Federal Government then returns a final Schedule of Payment, including their valuation and classification calculations. Any appeal of these assessed values, based upon the payment received, is filed with the Dispute Advisory Panel (DAP), created by the federal government. At year-end 2006, the total assessed value of this property inventory was $631.8 million. This total value represented $12.6M in provincial payments and $10.0M in municipal payments.



## Total Assessed Value

The total assessed value for all real property increased $2.5 billion, or 6.6% for 2007 compared to 2006. This 6.6% increase was attributable to new construction (a 2.4% increase), reassessment of property, valuations based on an analysis of market information (3.7%), and other work program activities such as property inspections and special projects (0.5%).

## Assessment Performance Measures

The major responsibility of assessors is estimating the market value of properties based on statutory requirements. The accuracy of valuations made for assessment purposes is of concern, not only to assessors, but also to taxing authorities, property owners, and their elected representatives.

Ratio studies provide a means for evaluating the accuracy of those assessments. Assessment accuracy refers to the degree to which properties are assessed at market value, as defined by professional standards and provincial statutes. A ratio study compares assessments with indicators of market value, for example property sales.

The following three indicators provide the assessment and sale performance for the year 2006:

1) The Assessment Sale Ratios (ASRs)

2) The Coefficients of Dispersion (COD)

3) The Price Related Differential (PRD).

When using these indicators, two types of properties are targeted to measure quality: residential homes with one residential unit and commercial properties.

The Assessment to Sale Ratio (ASR) is a measure which takes the assessed value and divides it by the sale price. Acceptable standards for the ASR range between 90%-110%. The optimum ratio is 100%, which would indicate the assessed value was equal to the market value. This, of course, is the goal of every assessment.

The Coefficient of Dispersion (COD) is the average absolute deviation of a group of numbers from the median as expressed as a percentage of that median.

Acceptable standards range between 10 and 20. A COD of less than 10 is considered excellent and would represent a very narrow and focused range of assessments, indicating that the majority of assessments are close to an ASR of 100%.

The Price Related Differential (PRD) is a measure of vertical equity on assessment to sale ratios. It serves as an indicator of assessment quality for properties with different value range. That is, indicates whether lower valued properties are assessed at a higher or lower ratio to their market value than higher valued properties or vice versa. The PRD ratio is calculated by using the mean of Assessment to Sale Ratios (ASRs) divided by the weighted mean. The optimum ratio is 1.00 or 100%. Ratios greater than 1.00 indicate lower valued properties are assessed at a higher level to their market value than that of higher valued properties, known as "regressivity" in assessment. Ratios less than 1.00 indicate basically the opposite, that higher priced properties are assessed at a higher ratio to their market value than lower valued properties, known as "progressivity" in assessment.

The table on the following page indicates the ASR, COD and PRD for SNB's assessment and sale performance indicators for 2006 and the five previous years.

## SNB Assessment and Sale Performance Indicators 2006

| | Assessment Sale Ratios | | Coefficient of Dispersion | | Price Related Differential | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Res. | Comm. | Res. | Comm. | Res. | Comm. |
| International Standards | 0.90-1.10 | 0.90-1.10 | 10-15 | 20 | 0.98-1.03 | 0.98-1.03 |
| 2006 | 0.95 | 0.92 | 10.1 | 13.1 | 1.013 | 1.041 |
| 2005 | 0.95 | 0.89 | 10.6 | 19.2 | 1.015 | 1.056 |
| 2004 | 0.95 | 0.88 | 10.6 | 17.7 | 1.017 | 1.018 |
| 2003 | 0.94 | 0.89 | 10.8 | 17.9 | 1.019 | 1.051 |
| 2002 | 0.94 | 0.93 | 10.1 | 15.9 | 1.018 | 1.006 |
| 2001 | 0.95 | 0.93 | 10.2 | 17.5 | 1.020 | 1.033 |

# Geographic Information Infrastructure

## New Brunswick Geomatics Review

A renewed vision for geomatics in New Brunswick has been formulated. Service New Brunswick, in its role as lead agency for coordination of base mapping and geomatics in New Brunswick, has restructured and created a Land Information Infrastructure Secretariat to lead implementation of the Action Plan. The Action Plan focuses on the following five Key Result Areas: governance, communication and outreach, data, access and infrastructure, and control surveys.

## Governance

The vision is based on a new province-wide approach to geomatics, which will include three new committees with appropriate membership at the technical, management, and executive levels to coordinate government decision-making regarding land information. Clear roles and responsibilities will be assigned, and progress will be subject to metrics.

SNB's Land Information Infrastructure Secretariat (LIIS) will support the committees and coordinate provincial interests in building the collaborative, shared land information infrastructure.

## Communication and Outreach

There is a generally acknowledged lack of awareness of the opportunities presented by geomatics. SNB will put a renewed emphasis on communicating provincial success stories and connecting the players in geomatics to identify further opportunities. SNB will undertake outreach efforts with provincial, federal and municipal stakeholders and explore partnership possibilities.

## Data

It is widely recognized that data (and access to appropriate data) is the key success measurement. A significant part of the new LIIS mandate will involve pursuing the principle that data should be collected once by those closest to the source, and then shared. SNB will launch a process to create new Data Custodian relationships with other government departments and agencies, which will recognize their primary role in collection, and our supporting role in providing opportunities for sharing. We will pursue a balanced approach that is affordable for all partners and for taxpayers in general.

The focus in 2007/08 will be on Roads and the Administrative Areas Data Bases

## Access and Infrastructure

Government organizations as a whole do not have formalized processes for sharing data with others in the government family, or with the public at large. As a result, opportunities are lost. As the lead agency, SNB will endeavour to develop a collaborative, data sharing environment with its partners, allowing Data Custodians and others to access and manipulate information as appropriate in the most cost-effective manner possible.

Implementation is expected to be a phased approach with the initial emphasis on those partners ready, willing and able to participate.

## Control Survey

SNB is also responsible for the administration of the *Surveys Act*, as well as the *Condominium Property Act* and the *Air Space Act*.

## Surveying

Service New Brunswick maintains a province-wide GPS-based High Precision control survey network. This geographical reference network is vital to many having a need to geo-reference information on a common system.

The control survey network is an infrastructure mainly used by land surveyors, governments, engineers, and land managers to reference geographic information using a common co-ordinate system. It consists of approximately 100 ground stations and offers extremely precise positions for a terrestrial network of control points.

Service New Brunswick is further supporting this ground network by introducing a series of continuously operating GPS stations (Active Control Stations - ACS). Since the fall of 2005, five ACS have been implemented through a joint partnership with the private and public sector. It now serves the users' community in Moncton, Saint John, Fredericton, Miramichi and Bathurst. The GPS observations are available on an hourly basis on the SNB website at no cost to the users. A broader group of users are regularly using this information. This information is now used by the forestry and mining industry; by municipalities using geographical information systems (GIS) services to locate roads, pipelines, and above and underground infrastructures and many other features.

At least two additional Active Control Stations are planned for the northwestern part of the province in fiscal year 2007-2008 to offer a province-wide coverage.

## Condominium Properties

Condominium development in New Brunswick is enjoying a healthy rate of growth. In 1975, the first condominium corporation with 23 units was built in the province. As of March 31st, 2007, there are 154 condominium corporations with 2579 units. It is paramount that the condominium industry in New Brunswick continues to thrive and in doing so, contributes to the prosperity of the Province.

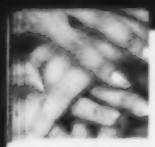
No significant amendments have been made to the *Condominium Property Act* in the past 36 years. It has become evident that with the emergence of issues generated by the significant growth, a review of the legislative and administrative framework for condominiums is in order. There may be a need to improve the administrative and operating procedures in order to improve consumer protection while balancing rights and responsibilities of all the stakeholders. SNB has started this process in 2007 by organizing consultative sessions with stakeholders and setting up an online survey for condominium owners.

# Federal Services

## Pleasure Craft Licensing

On November 7th, 2005, a tripartite agreement between Service Canada, Transport Canada and Service New Brunswick was signed to deliver licences for pleasure craft across the country on behalf of Transport Canada.

This system was implemented April 1st, 2006 giving pleasure craft operators in Canada almost three times as many places to apply for their licences as previously. They can apply at Service Canada offices nationally and at Service New Brunswick locations. This modern licensing system provides associated safety and security agencies quicker access and more accurate licence information related to pleasure crafts in Canada, ultimately benefiting pleasure craft operators in Canada.



During the year, a total of 123,312 licences were issued nationally. The related applications were then sent to the Pleasure Craft Licences (PCL) Processing Centre in Fredericton for scanning in the SNB image repository. Of the 123,312 licences issued, 14,449 were issued from the PCL Processing Centre. Since May 15, 2006, 5,977 searches were performed for pleasure craft owners and law enforcement agencies.

The above initiative has been the recipient of a number of distinguished awards:

- The Service Canada Silver Award of Excellence 2006 in recognition of its outstanding contribution to Partnership and Collaboration.
- A GTEC certificate in recognition of outstanding achievement was awarded to Service New Brunswick, Service Canada and Transport Canada as an honoured finalist in the GTEC Distinction Awards 2006 Program. This program is an annual celebration of excellence in public sector management of information and technology.
- The Public Service Award of Excellence for Excellence in Citizen-focused Service Delivery.

# Business Plan Update

The following is a summary of Service New Brunswick's progress on its Business Plan for 2006-2007.

## Key Result Area: Sales/ Revenue

Service New Brunswick must constantly improve the scope and number of services it offers on behalf of all levels of government. Because it operates on a commercial model, it seeks appropriate compensation for its services and the use of its intellectual property and system developments.

| Goals | Progress for this period |
|---|---|
| 1. Increase the number of services available at Service New Brunswick | • The number of public services provided to citizens increased to 365 from 350 in 2005-2006<br>• Implemented the Home Energy Efficiency Program |
| 2. Sell Service New Brunswick's intellectual property | • Completed work to market our Report-a-Problem and enhanced Recreation package to municipalities<br>• Participated in development of a Government-wide applications inventory to track all marketable software |
| 3. Increase profitability | • SNB earned $ 5,494,418 for the year ended March 31, 2007 as compared to last year's net income of $ 3,559,367 |

## Key Result Area: Marketing/Communications

Service New Brunswick's name and brand must be immediately recognizable, both provincially and abroad, as a leader in the delivery of single window services. To increase revenue through the sale of its intellectual property, Service New Brunswick must continue to support its business partners in their sales endeavors.

| Goals | Progress for this period |
|---|---|
| 1. Increase confidence in and use of Service New Brunswick services | • Continued to institute and manage the brand visual re-alignment, creating a consistent look and feel for all SNB material and communications<br>• Continued to support promotion of products and services through an integrated marketing strategy |
| 2. Support private sector partners in their pursuit of sales | • Hosted 9 national and international delegations in collaboration with private sector partners |

## Key Result Area: Quality Service

The success of Service New Brunswick is attributable to the provision of high quality services to citizens and businesses. Our continued success will depend on maintaining the highest level of customer satisfaction and offering quality services that meet customer needs.

| Goals | Progress for this period |
|---|---|
| 1. Provide a high level of service satisfaction | • Completed re-design of SNB's public facing Web-site<br>• In December 2006, an independent company surveyed customers who had done business with Service New Brunswick at one of our service centres, by phone or over the Internet. Service New Brunswick was rewarded with an overall satisfaction level of over 92%<br>• Expanded the line management "Ticketing System" to the Campbellton and Bathurst service centres |
| 2. Provide equitable and transparent assessments | • The standards established by the International Association of Assessing Officers for the Assessment Sales Ratio, Coefficient of Dispersion, and Price Related Differential have been achieved for the residential properties even during the recent upswing in the activity of this market. The large number of residential sales has provided sufficient information for the various residential markets and has enabled the mass appraisal process to work in establishing residential values<br>• Assessment Campaign/Awareness - Marketing and Communications launched a province wide campaign to educate property owners about the market value system of assessment. This was based around a newly designed insert placed in each property tax bill. It also involved a pro-active media relations effort whenever news stories on assessment issues propped up. In large measure, both efforts were very successful. |
| 3. Provide easy access to business services | • SNB and Workplace Health, Safety and Compensation Commission (WHSCC) continue to work together to add online services for WHSCC customers<br>• Completed amendments to the *Partnerships and Business Names Registration Act* to clarify the renewal and cancellations procedures as it pertains to business name registrations for non-profit organizations |

## Key Result Area: Innovation and eNB

Innovation has been the hallmark of Service New Brunswick's success to date. We must focus on additional re-engineering and exploitation of technology to provide more services electronically and to provide efficiencies to the back office processes supporting these services. We must also advocate for the transfer of some functions to Service New Brunswick that are currently in government departments.

| Goals | Progress for this period |
|---|---|
| 1. Provide leading edge registries | • Developed an action plan for modernization of SNB's registries, including opportunities for cross-registry service enhancements and product development<br>• Continued work on the implementation of e-Submission in the Land Registry<br>• On July 1st, 2006, responsibility for the Vital Statistics Registry was transferred over from the Department of Health to Service New Brunswick |
| 2. Support Red Tape Reduction and provide improved services for businesses | • Continued work on improving the GPS positioning capability in the province through the addition of two new Active Control Point Stations located in Miramichi and Bathurst<br>• SNB undertook a comprehensive consultation with stakeholders to discuss current Condominium legislation as a first step in our effort to modernize condominium management |
| 3. Be a recognized leader in citizen engagement | • Continued to seek partnership opportunities to implement new citizen engagement solutions<br>• Utilized our Citizen Engagement Survey Toolkit to host more than 15 surveys on behalf of our service delivery partners |
| 4. Provide government services efficiently | • Continued work on the Civic Address Database project. Approximately 270,000 validated civic addresses now reside in PLANET<br>• The implementation of the 5-year Geomatics Review Action Plan was begun with the creation of the new Land Information Infrastructure Secretariat within SNB |

## Key Result Area: Organizational Effectiveness

Service New Brunswick requires a combination of policies, procedures and tools to ensure the effective utilization of its information, human and financial resources. Employees require the skills and tools necessary to provide quality service to the public. The Corporation must also develop strategic directions and action plans that improve efficiencies.

| Goals | Progress for this period |
|---|---|
| 1. Increase effectiveness of internal communication | • Held numerous Executive and Senior Management workshops and planning sessions on corporate visioning and strategic planning<br>• Continued to keep staff informed of key issues within the Corporation |
| 2. Ensure the right people are in the right jobs with the right tools | • Completed phase 1 of the Workforce Planning Initiative with Assessment Services<br>• Commenced the development of an Employee Self-Service Time Entry and Global Leave System<br>• Embarked on a two-year plan to enhance HR system reporting capability<br>• Developed a Corporate Employee Growth and Development Plan<br>• Reviewed the classification process and established a Classification Review Committee<br>• Completed phase 1 of the Recruitment Improvement Project and began implementing recommendations |
| 3. Operate as a business | • Developed an Enterprise Risk Go-Forward Plan to ensure continued enterprise risk management efforts<br>• Completed the development of SNB's 2007-2010 Business Plan |

# Financial Statements

## Management Discussion and Analysis

Management is pleased to comment on the financial results for the year ended March 31, 2007. This discussion highlights key features of the financial statements and provides additional information and perspectives that go beyond the twelve months covered by the statements themselves.

The Board of Service New Brunswick is mandated by law to administer the affairs of the Corporation on a commercial basis based on sound business practices (*Service New Brunswick Act* section 7(3)). Accordingly, it follows business-based generally accepted accounting principles (Canadian GAAP) that reflect the value of its previous investments and appropriately match expenses with current revenues.

## Balance Sheet

***Cash***

Service New Brunswick had cash and short term investments at March 31, 2007 of $21.4M, up $0.4M from its balance last year of $21.0M. Additional details on changes in cash are provided in the Statement of Cash Flows.

Cash in excess of immediate operating requirements may be invested in short term (one year or less) secure monetary instruments. The Treasury Services Branch of the Department of Finance manages short-term investments on our behalf. Excess working capital is available for capital investment in new systems and services to meet the needs of New Brunswick citizens and businesses. Service New Brunswick continues to accumulate cash in anticipation of upcoming requirements to replace the aging PATS system for assessment and to build a licensing and permitting system to serve the needs of multiple departments.

***Restricted assets***

This category is comprised of two components: Cash and receivables held on behalf of partners at year end and Land Titles Assurance cash.

***Partner Cash and Receivables***

A significant portion of Service New Brunswick's business is to collect payments on behalf of Provincial government departments, municipalities and utilities. A total of $425M was collected from citizens and businesses in 2006/07 and remitted to the partners on behalf of whom we provide services. Funds are collected in a consolidated account and remitted by electronic funds transfer (EFT) to partners daily. The amount of cash and receivables in transit at March 31, 2007 was $8.7M and $7.8M at March 31, 2006.

At the end of 2006-07, Service New Brunswick also held $2.4M in cash and receivables on behalf of Efficiency NB, as the result of a service contract with that agency. Efficiency NB receivables are interest-free loans issued to members of the public to finance energy efficiency improvements to their homes. These loans are administered by Service New Brunswick on behalf of Efficiency NB and can have repayment terms of up to six years. They carry no risk to Service New Brunswick.

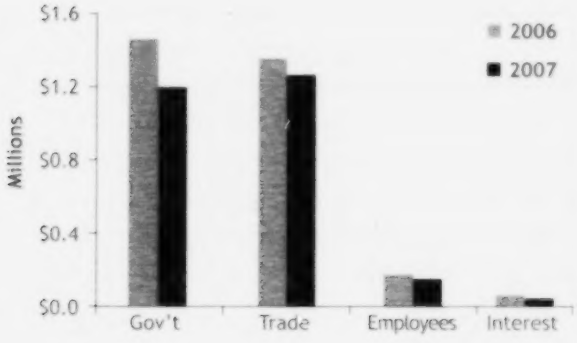
These amounts are segregated from Service New Brunswick's own cash on the balance sheet as offsetting asset and liability amounts.

***Land Titles Assurance Cash***

Since the implementation of Guaranteed Land Titles in 2000, the amount accumulated under Land Titles Assurance has grown to $2.7M, an increase of $0.5M during the year ended March 31, 2007. This amount is shown separately from other cash on the balance sheet. (See discussion of Land Titles Assurance on the following page.)

### *Accounts Receivable*

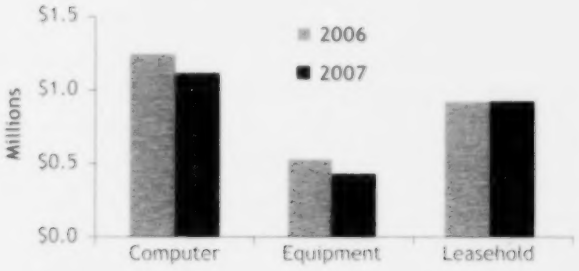
Accounts receivable at March 31, 2007 were $2.6M compared to $3.0M last year. The composition of accounts receivable is:




Due to the nature of the accounts, there is little risk of not collecting the accounts due. Most customers have taken advantage of our automated daily funds transfer service which provides account settlement within two business days. Other amounts are due from government and ongoing business partners.

### *Equipment*

Service New Brunswick had tangible assets, net of accumulated amortization, of $2.5M at March 31, 2007, compared to the March 31, 2006 balance of $2.7M. Net tangible assets were comprised of:




### *System Development*

Service New Brunswick has invested heavily in new systems to promote its agenda of offering services online. Development initiatives are evaluated by a project governance ranking model and overseen by the Development Committee of the Board of Directors.

***Investment in System Development***

| System | Prior Investment | Investment 06/07 | Accumulated Amortization | Net Book Value |
|---|---|---|---|---|
| Personal property registry | $ 5.2 | $ - | $ 5.1 | $ 0.1 |
| Real property registry | 8.7 | 0.7 | 5.4 | 4.0 |
| Business/corporate registry | 3.4 | 0.1 | 1.0 | 2.5 |
| Electronic services | 5.3 | 0.1 | 3.5 | 1.9 |
| Enterprise resource planning | 2.3 | - | 1.4 | 0.9 |
| Point-of-Sale | 2.6 | - | 0.9 | 1.7 |
| Other | 4.9 | 0.5 | 2.2 | 3.2 |
| Total (millions) | $ 32.4 | $ 1.4 | $ 19.5 | $ 14.3 |

Unamortized system developments amounted to $14.3M at March 31, 2007. This is a $1.0M decrease over last year's balance of $15.3M. There were new additions of $1.4M to the PLANET land management system, the Business Registry system, the E-services system, and corporate infrastructure. This was offset by $2.4M amortization of previous investments.

***Current Liabilities***

Accounts payable and accrued liabilities of $5.6M are comparable to last year's balance at March 31 of $6.4M. Trade and Province of New Brunswick balances arise in the normal course of business. The $1.6M amount for salary and benefit accruals includes accrued payroll and future vacation benefits that have been earned but not yet taken. Deferred employee benefits represent the current portion of this liability, as described under Long-term Liabilities below.

Deferred funding from the Province is the funding for the 1st quarter of the new fiscal year. This amount varies significantly from that shown March 31, 2006 because funding was received a few days after year end at the end of 06/07 and just prior to year end at the end of 05/06. Deferred receipts are made up of customer deposits on account.

## Long-term Liabilities

***Deferred Employee Benefits***

Deferred employee benefits include an accrued retirement allowance liability ($1.6M) and a liability ($0.2M) related to an early retirement incentive offered to employees in 1996.

***Land Titles Assurance***

In 2000, Service New Brunswick implemented a system of Guaranteed Land Titles in New Brunswick by which landowners are assured title to their properties. Under subsection 73(1) of the *Land Titles Act*, any person who has suffered damages by the operation of the system is entitled to be indemnified to the extent provided by the Act. Five dollars is collected from every registration under Land Titles to provide funds for the payment of any damages that may be awarded should a title be defective.

The Corporation's liability is offset by the fact that it may recover damages, up to specified limits, for indemnification that is paid out and where the registering lawyer caused or substantially contributed to the damage by his/her dishonesty, fraud, criminal conduct or negligence.

To date, Service New Brunswick has collected $2.7M in insurance fees and has paid claims totaling $41,000. However, our experience with Land Titles is limited and problems with title may emerge with the passage of time. The Corporation commissioned an actuarial review in 2005-06 to reassess the existing levy of $5.00 against estimated future claims. The review found that the allowance for future liabilities was adequate.

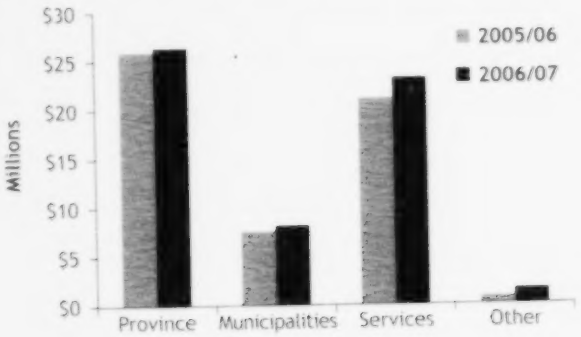
***Equity***

Net assets exceed liabilities at March 31, 2007 by $34.6M – up $5.5M over last year. The increase is attributable solely to net income for the year just ended.

## Income Statement

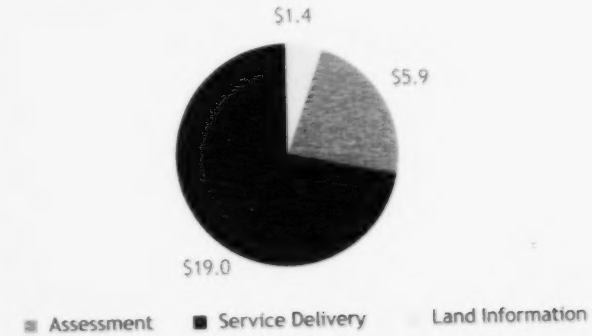
***Revenues***

Revenues for the year ended March 31, 2007 were $58.3M and for the previous year $54.9M. These were received from the sources below:




***Provincial Services***

Provincial revenues increased by $0.4M to $26.3M in 2006/07 from $25.9M in 2005/06. Funding from the Province is a fee for services provided on behalf of the Province. It is allocated to:

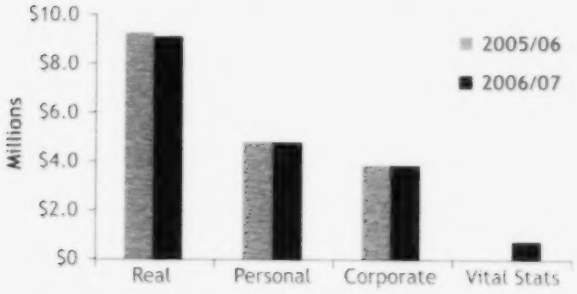


### *Assessment Funding*

Funding for assessment services is based on a formula of $.02 per $100 of relevant property tax base and amounted to $7.9M for 2006-07. In addition, the Province paid Service New Brunswick $5.9M for its share of the service this past year.

### *Registry Fees*

Service New Brunswick operates four registries: real property, personal property, corporate, and vital statistics. Because of low interest rates and relative economic strength, activity has been strong over the past several years. Total registry fees were $18.6M for the year ended March 31, 2007 compared to $18.0M for the previous year. The $0.6M increase in registry revenues is attributable to the in-year transfer of the Vital Statistics function to the Corporation.

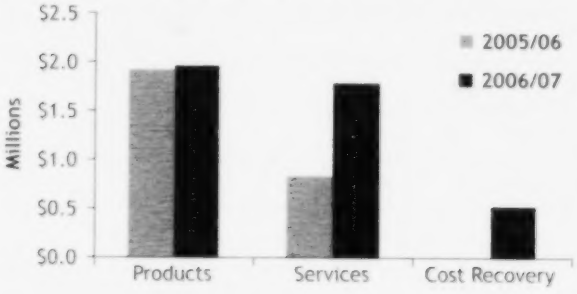



### *Products and Services*

Products and services revenues were $4.3M for the year ended March 31, 2007, as compared to $2.8 in 05/06.

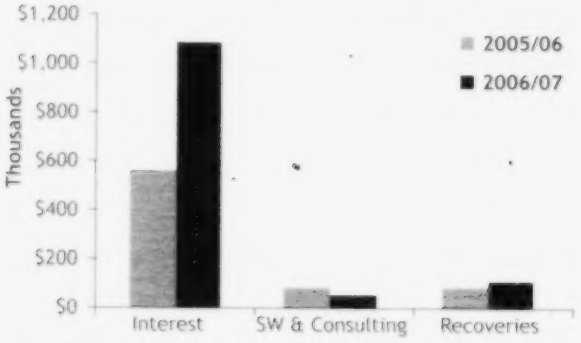
Product and services revenue is characteristically derived from two sources: the sale of a variety of products, mainly geographic information, and the provision of customer services on a fee for service basis, on behalf of Provincial departments, municipalities, and utilities. Services provided on behalf of Provincial departments prior to 1996 are funded through Estimates.

Revenue from services increased by $0.9M in 2006/07, largely due to fees earned as a result of Service New Brunswick's contract to deliver pleasure craft licensing services. In the year just ended, there was also revenue earned as a result of cost recovery for initiatives such as a new Photo Licensing system and a Pleasure Craft Licensing system. These items are segregated in the graph below for the sake of comparability.



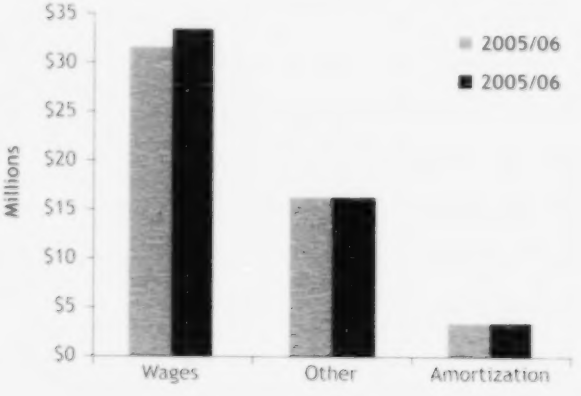

### *Other Revenues*

Other revenues are from interest, consulting, software sales, and salary recoveries under student, internship, and equal opportunity subsidy programs. Other revenues totaled $1.2M and $695K, in 06/07 and 05/06, respectively. This change is mainly attributable to an increase in interest earned.




### *Expenses*

Total expenses for the year ended March 31, 2007 were $52.8M compared to $51.3M in the previous year.



### *Salary and Employee Benefits*

Salaries and related benefits amounted to $33.2M for the year ended March 31, 2007 and $31.7M for the previous year. The $1.5M increase is primarily attributable to inflation.

Service New Brunswick employed 654 "full time equivalents" (FTE's) in 2006/07 and 628 in 2005/06. They were distributed throughout the Province.

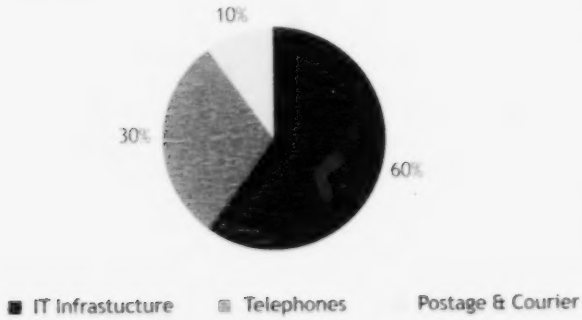
| Location | FTE's |
|---|---|
| Beausejour Region | 99 |
| Chaleur Region | 92 |
| Fundy Region | 92 |
| Valley Region | 112 |
| Operations – Fredericton | 135 |
| Headquarters | 124 |
| | 654 |

### *Space and Equipment Services*

Expenses in this category were $5.3M in 2006/07 and $5.0M in 2005/06. The Corporation occupies approximately 249,000 square feet in more than 40 locations at an ongoing cost of $4.1M. The remaining $1.2M is for equipment services which includes computer and office equipment leases, as well as technology maintenance.

### *Communications and Computer Services*

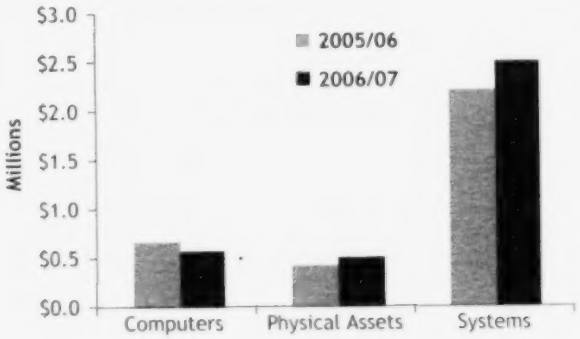
The Corporation spent $4.7M on communications and computer services, approximately the same as the previous year. Three components are included in this category:




IT infrastructure services are outsourced to xwave; Aliant provides network communication services. Given our increasing reliance on electronic service delivery, staff has worked hard at managing IT costs through server consolidation and other measures.

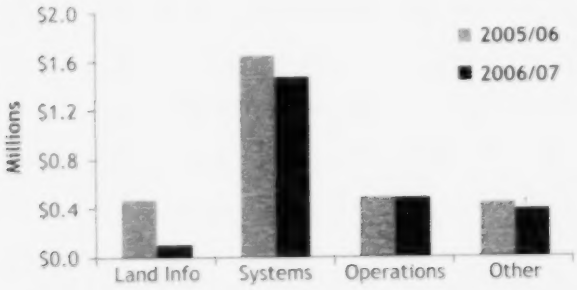
### *Amortization*

Service New Brunswick follows generally accepted accounting principles (GAAP). Investments in systems and equipment having a useful life of four years or more are capitalized to the balance sheet and written off against income over time. Amortization is a non-cash expense. Amortization expense was $3.5M in 2006/07 compared to $3.6 in the prior year.



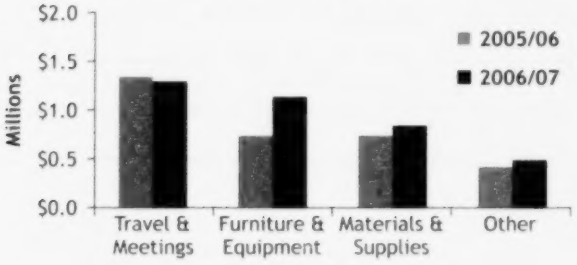

### *Professional Services*

Costs in this category were $2.4M for the year ended March 31, 2007 – down $.6M from the prior year's amount of $3.0M. Professional services include consulting, project management, translation, Board per diems, audit, and legal fees. Also included in this category are banking fees and WHSCC administration fees. Most of the variance arises from reduced spending on professional services in the Land Information area. Corporate efforts in this area in 2006-07 were associated with the Geomatics Review and creating a five year Action Plan to renew Geomatics.



### *Other Expenses*

Other expenses totaled $3.7M for the year ended March 31, 2007 and $3.2M the previous year. Costs in these categories were generally consistent from year to year. Computer equipment costs were up by $0.3M due to natural fluctuations in scheduled replacements.




## Outlook

### *Risks and Other Dependencies*

In 2006/07, the Board of Directors approved the adoption of an Enterprise Risk Management Policy at Service New Brunswick. This policy outlines a framework of objectives and processes to ensure risk management is integrated throughout the Corporation on a consistent and continuous basis.

### *Reliance on the Province of New Brunswick*

Service New Brunswick is a "Part 1" Crown corporation owned solely by the Province of New Brunswick. As opposed to a "Part 4" corporation, which is completely self-sufficient, Service New Brunswick shares some of the dependencies on the Province of a government department. Approximately half of the Corporation's funding is from the Province and constitutes a fee for the services provided to the Province. However, this funding is subject to the general budget pressures facing the government. The portion of the revenue related to assessment is based on "$.02 per $100 of assessment base" formulae for both Provincial and municipal funding. The agreement underlying this funding has expired and must be renegotiated.

The Corporation also relies on the Province for salary negotiations. As well, portions of our technical infrastructure are shared with, and managed by, the Province of New Brunswick.

### *Market Conditions and External Competition*

Registry revenues are quite dependent on interest rates and general economic conditions. Other factors impacting overall registry revenues include housing prices, population demographics, and unemployment rates. The potential difference between favourable and unfavourable conditions to the Corporation could be several million dollars. It is unlikely that magnitude of change would occur quickly. However, revenue levels are at or near historical highs and may be vulnerable to setback.

### *Reliance on Technology*

As Service New Brunswick increases its electronic service delivery, its reliance on technology increases. Not only is it dependent on its own systems but also on communications networks and services such as credit card verification operated by third party providers. The Corporation employs a security officer to assess risk and uses state-of-the-art methods to protect its systems. In 2006, it initiated a security audit program. To date, it has had few service outages.

The Corporation manages a growing number of systems and products. The Manager of Systems Maintenance oversees enhancements to applications so that they are maintained at appropriate levels to ensure ongoing reliability, security and suitability. Activities are underway to upgrade several systems that are not running their current versions. The Property Assessment and Taxation System (PATS) used by the Assessment Services is more than twenty-five years old and must be replaced. As well, Service New Brunswick assumed responsibility for the Vital Statistics program and its systems from the Department of Health on July 1st, 2006. These systems may also be in need of significant modernization.

***Business Plan***

Service New Brunswick recently embarked on a new Business Plan for 2007-2010. This Business Plan describes how SNB will focus its resources over the next three years. The process for developing the plan was collaborative with staff providing input through a variety of consultations.

The plan focuses on four Core Corporate Objectives:

- Excellence in Service
- Valued Workforce
- Effective Organization
- Innovative Growth

and four Targeted Service Objectives:

- Modernized Assessment Services
- Transformed Business Services
- Enhanced Citizen Services
- Expanded Land Information Services

The new Business Plan will position the Corporation well to address any challenges emanating from government's Self-Sufficiency Agenda and any new role it may be asked to play in the delivery of services to New Brunswickers.

Copies of the 2007 – 2010 business plan are available by contacting Service New Brunswick, or electronically at www.snb.ca.

## Financial Statements

The financial statements which follow have been reviewed by the Audit Committee and approved by the Service New Brunswick Board of Directors.

# Financial Statements
# March 31, 2007

## Table of Contents

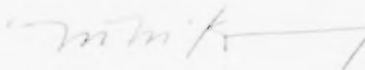

1. Balance Sheet ..... 34
2. Statement of Income and Changes in Equity ..... 35
3. Statement of Cash Flows ..... 36
4. Notes to Financial Statements ..... 37

# Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities, and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of the Corporation.



Michael McKendy
President

Linda Corbett, CGA
Acting Vice President Corporate Services

Fredericton, N B Canada
May 27, 2007

# Auditors' Report

To the Members of the Board:

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2007 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2007 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Ernst + Young LLP

Chartered Accountants

Saint John, N B Canada
May 27, 2007

## Balance Sheet
## As at March 31

| Assets | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Current Assets** | | |
| Cash and cash equivalents | $ 21,373,120 | $ 21,025,609 |
| Restricted assets (Note 4) | 13,825,458 | 10,107,429 |
| Accounts receivable (Note 5) | 2,642,711 | 3,066,235 |
| Prepaid expenses | 1,403,495 | 1,504,389 |
| | 39,244,784 | 35,703,662 |
| **Long Term Assets** | | |
| Prepaid expenses | 68,640 | 113,803 |
| Equipment (Note 6) | 2,457,411 | 2,692,635 |
| System development (Notes 2, 6 and 10) | 14,267,598 | 15,332,855 |
| | 16,793,649 | 18,139,293 |
| | **$ 56,038,433** | **$ 53,842,955** |

| Liabilities & Equity | | |
|---|---|---|
| **Current Liabilities** | | |
| Accounts payable and accrued liabilities (Note 7) | $ 5,623,021 | $ 6,380,445 |
| Partner liabilities (Note 8) | 11,126,454 | 7,928,385 |
| Deferred funding from the Province | - | 6,352,500 |
| Deferred receipts | 234,233 | 323,294 |
| | 16,983,708 | 20,984,624 |
| **Long Term Liabilities** | | |
| Deferred employee benefits (Notes 7 and 11) | 1,757,094 | 1,575,078 |
| Land titles assurance (Note 9) | 2,699,004 | 2,179,044 |
| | 4,456,098 | 3,754,122 |
| Equity | 34,598,627 | 29,104,209 |
| | **$ 56,038,433** | **$ 53,842,955** |

Commitments Note 12
See accompanying notes

Georgette M. Roy
Georgette M. Roy
Chairperson

Michael McKendy
President

## Statement of Income and Changes in Equity
## For the years ended March 31

| Revenues | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| Provincial services | $ 26,259,664 | $ 25,934,256 |
| Municipal services | 7,937,728 | 7,478,969 |
| Registry fees | 18,634,386 | 18,032,085 |
| Products and services | 4,267,110 | 2,757,114 |
| Interest | 1,084,357 | 553,877 |
| Salary recoveries | 96,052 | 70,893 |
| Software sales and consulting | 51,694 | 70,532 |
| | 58,330,991 | 54,897,726 |

| Expenses | | |
|---|---|---|
| Personnel services | 33,168,003 | 31,731,915 |
| Space and equipment services | 5,317,884 | 5,004,092 |
| Communications and computer services | 4,734,054 | 4,785,036 |
| Amortization | 3,486,507 | 3,562,663 |
| Professional services | 2,381,568 | 3,018,548 |
| Travel and meetings | 1,295,053 | 1,337,227 |
| Furniture and equipment | 1,133,598 | 744,990 |
| Materials and supplies | 827,942 | 739,399 |
| Other | 491,964 | 414,489 |
| | 52,836,573 | 51,338,359 |

| | | |
|---|---|---|
| Net Income | 5,494,418 | 3,559,367 |
| Opening Equity | 29,104,209 | 25,544,842 |
| **Ending Equity** | **$ 34,598,627** | **$ 29,104,209** |

See accompanying notes

## Statement of Cash Flows
## For the years ended March 31

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Cash and cash equivalents provided by (used in)** | | |
| **Operations** | | |
| Net income | $ 5,494,418 | $ 3,559,367 |
| Amortization | 3,486,507 | 3,562,663 |
| Deferred employee benefits | 182,016 | 160,714 |
| Net book value of disposed assets | 15,406 | - |
| | **9,178,347** | **7,282,744** |
| **Change in non-cash working capital:** | | |
| Accounts receivable | 423,524 | (1,063,270) |
| Prepaid expenses | 146,057 | (379,171) |
| Accounts payable and accrued liabilities | (757,424) | 754,962 |
| Deferred funding from the Province | (6,352,500) | 18,750 |
| Deferred receipts | (89,061) | 264,881 |
| | **2,548,943** | **6,878,896** |
| **Investments** | | |
| Additions to equipment | (792,686) | (1,193,871) |
| Additions to system development | (1,408,746) | (1,650,640) |
| | **(2,201,432)** | **(2,844,511)** |
| Increase in cash | 347,511 | 4,034,385 |
| Cash and cash equivalents, beginning of year | 21,025,609 | 16,991,224 |
| Cash and cash equivalents, end of year | **$ 21,373,120** | **$ 21,025,609** |

See accompanying notes

# Notes to Financial Statements
# For the year ended March 31, 2007

### *1. Service New Brunswick*

Service New Brunswick is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is making government services more accessible and being stewards for authoritative information.

### *2. Accounting Policies*

General

The Corporation follows Canadian generally accepted accounting principles (GAAP).

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value.

Restricted assets

Management has segregated cash and receivables equal to the amount of Partner Liabilities (Note 8) and the amount accumulated under Land Titles Assurance (Note 9).

Financial instruments

The carrying values of the Corporation's financial instruments approximate fair market values because of their short-term maturity and normal credit terms.

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $5,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollectable are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Service New Brunswick employees are part of a multi-employer plan. Although the plan is a defined benefit plan, only current year contributions are expensed.

CGI Commercial Alliance Agreement

Funds received from CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI), under this Agreement (Note 10), are applied against the capital cost of the related investment.

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

| | |
|---|---|
| Furniture, databases and systems | 10 years |
| Leasehold improvements | duration of lease up to 10 years |
| Equipment and vehicles | 5 years |
| Computers and software | 4 years |

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting periods. Actual results could differ from those estimates.

### 3. Related Entity Transaction

Service New Brunswick is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

| | Year Ended 2007 | Year Ended 2006 |
|---|---|---|
| Accounts receivable | $ 540,956 | $ 724,955 |
| Accounts payable | 587,352 | 651,289 |
| Net owing to SNB/(Province) | $ (46,396) | $ 73,666 |

The Statement of Income and Changes in Equity contains the following related entity amounts:

| | Year Ended 2007 | Year Ended 2006 |
|---|---|---|
| Revenue | $ 35,232,833 | $ 34,512,082 |
| Expense | 1,977,416 | 2,018,353 |
| Net revenue | $ 33,255,417 | $ 32,493,729 |

### 4. Restricted Assets

Restricted assets are comprised of the following amounts:

| | Year Ended 2007 | Year Ended 2006 |
|---|---|---|
| Partner cash and receivables (Note 8) | $ 11,126,454 | $ 7,928,385 |
| Land titles assurance cash (Note 9) | 2,699,004 | 2,179,044 |
| | **$ 13,825,458** | **$ 10,107,429** |

### 5. Accounts Receivable

| | | | Year Ended 2007 | Year Ended 2006 |
|---|---|---|---|---|
| | Accounts Receivable | Allowance for Doubtful Accounts | Net | Net |
| Current | | | | |
| Trade | $ 1,227,596 | $ 46,037 | $ 1,181,559 | $ 1,170,139 |
| HST rebate | 643,462 | - | 643,462 | 740,510 |
| Province of New Brunswick | 540,956 | - | 540,956 | 724,955 |
| Corporate registry | 102,020 | 15,528 | 86,492 | 184,794 |
| Employee computer loans | 143,076 | - | 143,076 | 181,935 |
| Interest receivable | 47,166 | - | 47,166 | 63,902 |
| | **$ 2,704,276** | **$ 61,565** | **$ 2,642,711** | **$ 3,066,235** |

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.

*6. Equipment and System Development*

| Year Ended 2007 | | | |
|---|---|---|---|
| **Equipment** | Cost | Accumulated Amortization | Net |
| Computers and software | $ 3,797,724 | $ 2,687,596 | $ 1,110,128 |
| Furniture and equipment | 1,457,137 | 1,039,487 | 417,650 |
| Leasehold improvements | 2,742,344 | 1,823,539 | 918,805 |
| Vehicles | 19,075 | 8,247 | 10,828 |
| | $ 8,016,280 | $ 5,558,869 | $ 2,457,411 |
| **System development** | | | |
| Systems | $ 30,361,481 | $ 18,539,358 | $ 11,822,123 |
| Databases | 1,018,040 | 1,018,040 | - |
| Work in process | 2,445,475 | - | 2,445,475 |
| | **$ 33,824,996** | **$ 19,557,398** | **$ 14,267,598** |

| Year Ended 2006 | | | |
|---|---|---|---|
| **Equipment** | Cost | Accumulated Amortization | Net |
| Computers and software | $ 3,392,310 | $ 2,145,032 | $ 1,247,278 |
| Furniture and equipment | 1,458,979 | 950,321 | 508,658 |
| Leasehold improvements | 2,443,624 | 1,521,568 | 922,056 |
| Vehicles | 19,075 | 4,432 | 14,643 |
| | $ 7,313,988 | $ 4,621,353 | $ 2,692,635 |
| **System development** | | | |
| Systems | $ 29,642,540 | $ 16,066,589 | $ 13,575,951 |
| Databases | 1,018,040 | 1,016,806 | 1,234 |
| Work in process | 1,755,670 | - | 1,755,670 |
| | **$ 32,416,250** | **$ 17,083,395** | **$ 15,332,855** |

*7. Accounts Payable and Accrued Liabilities*

| | Year Ended 2007 | Year Ended 2006 |
|---|---|---|
| **Current** | | |
| Trade payables | $ 3,182,927 | $ 3,095,521 |
| Salary and benefit accruals | 1,558,321 | 1,943,878 |
| Deferred employee benefits | 230,000 | 230,000 |
| Payroll deductions payable | 64,421 | 459,757 |
| Province of New Brunswick payables | 587,352 | 651,289 |
| | **$ 5,623,021** | **$ 6,380,445** |

### 8. Partner Liabilities

Service New Brunswick collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. The following amounts were payable to the Province and other partners at year end.

Provincial receivables are short-term accounts which are collected from provincial clients and, subsequently, remitted to the Province. Efficiency NB receivables are interest-free loans issued to members of the public to finance energy efficiency improvements to their homes. These loans are administered by Service New Brunswick on behalf of Efficiency NB and can have repayment terms of up to six years. They carry no risk to Service New Brunswick.

| | Year Ended 2007 | | |
|---|---|---|---|
| | Cash | Receivables | Total |
| Efficiency NB | $ 402,437 | $ 2,030,911 | $ 2,433,348 |
| Other provincial | 6,537,317 | 93,907 | 6,631,224 |
| Other partners | 2,061,882 | - | 2,061,882 |
| | **$ 9,001,636** | **$ 2,124,818** | **$ 11,126,454** |

| | Year Ended 2006 | | |
|---|---|---|---|
| | Cash | Receivables | Total |
| Efficiency NB | $ 149,650 | $ - | $ 149,650 |
| Other provincial | 5,714,273 | 497,651 | 6,211,924 |
| Other partners | 1,566,811 | - | 1,566,811 |
| | **$ 7,430,734** | **$ 497,651** | **$ 7,928,385** |

### 9. Land Titles Assurance

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*. An assurance fee of $5.00 is charged for each registration in the Land Titles registry.

| | Year Ended 2007 | Year Ended 2006 |
|---|---|---|
| Opening balance | $ 2,179,044 | $ 1,676,934 |
| Assurance fees collected | 519,960 | 518,610 |
| Less: claims | - | (16,500) |
| Ending balance | $ 2,699,004 | $ 2,179,044 |

### 10. CGI Commercial Alliance Agreement

CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) and Service New Brunswick signed a seven-year agreement in 2001. Under the terms of the agreement, CGI provides up to $3.5 million to the Corporation in exchange for considerations that enable CGI to establish credibility as experts in the provision of e-government services. The considerations provided by Service New Brunswick include the contracting of CGI resources for project management and technical architecture, presentations of Service New Brunswick systems to potential clients, and exclusive access to CGI to market g-commerce software developed for Service New Brunswick. All solutions and other intellectual property developed under this Agreement are jointly owned by CGI and SNB.

Under this agreement, Service New Brunswick received $212,022 in the year ended March 31, 2007 and $474,802 in the year ended March 31, 2006. The total amount received since 2002 was $2,475,090.

### *11. Employee Future Benefits*

a) Regular employees of Service New Brunswick are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both Service New Brunswick and the employees. For the year ended March 31, 2007, the Corporation expensed contributions of $2,006,850 under the terms of the plan. The comparable amount for the year ended March 31, 2006 was $1,800,755. Service New Brunswick has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of Service New Brunswick are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. Using the 2006 valuation, Service New Brunswick has determined the accrued actuarial obligation for this benefit to be $2,575,635 as at March 31, 2007. At the end of this fiscal year, the Corporation had recorded a total liability of $1,749,323.

| | Year Ended 2007 | Year Ended 2006 |
|---|---|---|
| **Accrued benefit obligation** | | |
| Beginning balance | $ 2,417,800 | $ 2,286,241 |
| Current service cost | 184,186 | 172,691 |
| Interest cost on obligation | 121,791 | 114,733 |
| Benefit payments | (148,142) | (155,865) |
| Accrued benefit obligation | $ 2,575,635 | $ 2,417,800 |
| **Reconciliation of accrued benefit obligation to accrued benefit liability** | | |
| Accrued benefit obligation | $ 2,575,635 | $ 2,417,800 |
| Unamortized transitional amount | (826,312) | (929,603) |
| Accrued benefit liability | $ 1,749,323 | $ 1,488,197 |
| **Accrued benefit liability** | | |
| Opening balance | $ 1,488,197 | $ 1,253,348 |
| Retirement allowance expense | 409,268 | 390,714 |
| Benefit payments | (148,142) | (155,865) |
| Ending balance | $ 1,749,323 | $ 1,488,197 |

This estimate is based on current service cost of 0.70% of payroll and an annual discount rate of 5.00%. The transitional obligation related to the retirement allowance is amortized on a straight-line basis over the estimated remaining service period of the employees that participate in the plan (fifteen years).

c) Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in the year ended March 31, 1996. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was $237,771 at March 31, 2007 and $316,881 at March 31, 2006.

### *12. Lease Commitments*

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ending:

| | |
|---|---|
| 2008 | $ 3,360,922 |
| 2009 | 2,980,214 |
| 2010 | 2,964,237 |
| 2011 | 2,954,789 |
| 2012 | 2,246,259 |
| Thereafter | 7,211,622 |
| | **$ 21,718,043** |

# Rapport annuel 2006-2007

SERVICE New Nouveau Brunswick

Le 28 septembre 2007

**L'honorable Greg Byrne**
**Ministre responsable de Services Nouveau-Brunswick**
**Province du Nouveau-Brunswick**
**Fredericton (Nouveau-Brunswick)**

Monsieur Byrne,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Byrne, mes salutations respectueuses.

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Présidente du conseil d'administration

# Conseil d'administration

Georgette M. Roy (présidente du conseil d'administration), *Fredericton*

Tim Andrew, Fredericton
*(terminé le 18 janvier 2007)*

Jim Dunlap, St. George
*(débuté le 18 janvier 2007)*

Wayne K. Ferguson, Picadilly
*(terminé le 18 janvier 2007)*

Jane M. Fritz, Fredericton

Robert R. Goguen, Moncton
*(terminé le 1er avril 2007)*

Alfred Losier, Moncton
*(débuté le 18 janvier 2007)*

Jonathan Roch Noël, *Shippagan*

Michelle Pelletier, *Balmoral*
*(débuté le 18 janvier 2007)*

Derek Pleadwell, *Fredericton*
*(débuté le 18 janvier 2007)*

Jason André Stephen, *Saint John*
*(terminé le 18 janvier 2007)*

Roy Therrien, *Saint-Basile*
*(terminé le 18 janvier 2007)*

Beth Thompson, *Quispamsis*

Denis Turcotte, *Campbellton*

## Dirigeants

Michael D. McKendy,
*président*

Bernard Arseneau
*vice-président, Opérations*

Carol Macdonald,
*vice-présidente, Technologie et innovation des affaires*

Linda Corbett,
*vice-présidente par intérim, Services corporatifs*

Claude Poirier, c.r.
*conseiller juridique de la corporation*

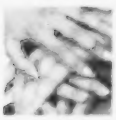
Judy Ross
*directrice générale, Stratégies corporatives*

*De gauche à droite*
*1re rangée: Michael D. McKendy, Beth Thompson, Georgette M. Roy, Jane M. Fritz, Jim Dunlap*
*2e rangée: Derek Pleadwell, Jonathan Roch Noël, T.J. Smith, (débuté le 7 mai 2007), Alfred Losier, Denis Turcotte*
*Absente sur la photo: Michelle Pelletier*

# Table des matières

Rapport du président.....1

À propos de
Services Nouveau-Brunswick.....5



Secteurs d'activité.....9

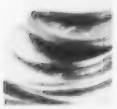
Prestation de services.....9

Registres.....10

Évaluation foncière.....12

Infrastructure de l'information géographique.....16

Compte rendu du plan d'affaires.....19



États financiers .....23

Discussion et analyse de la direction .....23

États financiers.....31

ISBN: 978-155396-902-0
ISSN: 1488 - 5212

# Rapport du président

La dernière année a été une autre année riche en réalisations et en défis pour Services Nouveau-Brunswick (SNB). Pour moi, cela a été une première année des plus gratifiantes à titre de président et chef de la direction. Nous avons établi un nouveau plan d'affaires triennal pour la corporation à la fin de l'exercice. D'ailleurs, j'ai hâte de faire le tour des régions de la province au cours des prochains mois pour parler au personnel de nos objectifs pour les trois prochaines années.

La mission de Services Nouveau-Brunswick est claire : nous fournissons avec excellence les services et les renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises de la province. Notre accent sur la clientèle continue de stimuler le nouveau développement et nous pousse sans cesse à poursuivre de nouvelles offres de services aux particuliers et aux entreprises. Notre guichet unique continue de se classer parmi les plus avancés au monde. Grâce à nos solides partenaires dans le milieu d'affaires et au gouvernement, SNB est en mesure de réaliser sa mission avec efficacité, année après année.

## Secteur d'activités -

***1. Prestation de services gouvernementaux***

À la fin de l'exercice 2006-2007, SNB offrait quelque 365 services publics aux particuliers au moyen de ses trois modes de prestation – en ligne, par téléphone et au guichet – et acceptait des paiements, comme les services d'eau et d'égout, pour 61 municipalités du Nouveau-Brunswick.

L'amélioration de ses services aux entreprises continue également d'être une grande priorité. Actuellement, il est possible d'obtenir 193 services et 486 formulaires n'importe quand, jour et nuit. Par le site Web de SNB, les concessionnaires d'automobiles de la province ont effectué 32 911 transactions cette année, y compris de nouvelles immatriculations et des transferts de propriété. Ce chiffre représente une augmentation de plus de 9 % comparativement à l'année précédente.

Il y a eu 5,2 millions de transactions en 2006-2007 pour les quatre secteurs d'activités de la corporation, dont près de 44 % par voie électronique (par Internet et au téléphone). Par Internet uniquement, il y a eu 1,8 million de transactions.

***2. Registres***

Services Nouveau-Brunswick voit au fonctionnement de quatre des registres parmi les plus avancés au monde – les registres des biens personnels, des biens réels, des affaires corporatives et des statistiques de l'état civil. Ces registres offrent des dépôts de données protégés et exacts aux particuliers et aux entreprises du Nouveau-Brunswick.

Le 1er juillet 2006, la responsabilité du registre des Statistiques de l'état civil est passée du ministère de la Santé à Services Nouveau-Brunswick. Cette responsabilité comportait la gestion, le personnel, les systèmes, le budget et la législation du programme, qui ont tous fait une transition sans heurts à la corporation.

Le registre des Statistiques de l'état civil du Nouveau-Brunswick est le seul au Canada à avoir atteint la norme supérieure de Statistique Canada pour l'enregistrement des naissances et des décès pour chaque année examinée par Statistique Canada. Il s'agit d'un résultat exceptionnel.

Les images de tous les documents et plans enregistrés dans le registre des biens réels depuis juin 2002 sont en train d'être saisies dans le cadre du processus d'enregistrement, et les images de plus de 90 % de tous les plans d'arpentage sont disponibles. De plus, une initiative de balayage est en cours afin d'offrir un accès par Internet aux images des répertoires historiques des cédants et cessionnaires et des documents historiques d'enregistrement pour toute la province.

Le personnel responsable du registre des entreprises continue de chercher à offrir un service rapide aux entreprises par notre mode de prestation en ligne – snb.ca. Au cours de la dernière année, le dépôt électronique des rapports annuels des organismes à but non lucratif a été mis en œuvre et les modifications à la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des raisons sociales* pour clarifier les procédures de renouvellement et d'annulation ayant trait à l'enregistrement des raisons sociales des organismes à but non lucratif ont été déposées. De même, le public a eu accès pour la première fois aux documents électroniques par Internet.

Le registre des biens personnels (REMBIP) permet aux utilisateurs de signifier des avis de sûreté, des jugements et d'autres réclamations concernant les biens personnels tels que les véhicules et les meubles. Au cours de l'année, 130 213 enregistrements ont été effectués, ce qui représente une légère augmentation par rapport à l'année précédente, enregistrements qui ont généré des recettes de 4 382 305 $. Le nombre de recherches s'est accru de 5 % pour atteindre 52 852, produisant des recettes de 399 216 $.

***3. Évaluation foncière***

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick voient à évaluer et à classer tous les biens réels aux fins de l'impôt au Nouveau-Brunswick. Les Services d'évaluation administrent également les programmes d'impôt foncier et assurent l'équité de l'assiette fiscale pour les municipalités et le gouvernement provincial.

La valeur évaluée de tous les biens réels a augmenté de 2,5 milliards de dollars, ou de 6,6 % durant 2007 comparée à 2006. Cette augmentation était attribuable aux facteurs suivants : une augmentation de 2,4 % de la nouvelle construction, une augmentation de 3,7 % de la réévaluation des biens d'après une analyse du marché, et une augmentation de 0,5 % attribuable aux autres activités dans le cadre d'un programme de travail, telles que des inspections des biens et les projets spéciaux.

***4. Infrastructure de l'information géographique***

Une vision renouvelée de la géomatique au Nouveau-Brunswick a été formulée au cours de la dernière année. À titre d'organisme responsable de la coordination de la cartographie de base et de la géomatique dans la province, Services Nouveau-Brunswick a restructuré et a créé un Secrétariat de l'information foncière pour diriger la mise en œuvre du plan d'action. Le plan d'action met l'accent sur les cinq principaux secteurs de résultats suivants : la gouvernance, les communications et la sensibilisation, les données, l'accès et l'infrastructure et le réseau d'arpentage.

Services Nouveau-Brunswick maintient également un réseau géodésique provincial de haute précision basé sur le GPS. Le réseau géodésique est une infrastructure qui est surtout utilisée par les arpenteurs-géomètres, les gouvernements, les ingénieurs et les gestionnaires du territoire pour référencer l'information géographique à l'aide d'un système normalisé de coordonnées. Il comprend environ 100 stations terrestres et offre des positions extrêmement précises pour un réseau terrestre de points de contrôle. Services Nouveau-Brunswick continue de soutenir ce réseau terrestre par la mise en œuvre d'une série de stations GPS continuellement en activité (stations de contrôle actives – ACS). Depuis l'automne 2005, cinq stations ACS ont été mises en œuvre grâce à un partenariat mixte des secteurs privé et public. Elles servent maintenant la communauté d'utilisateurs à Moncton, Saint John, Fredericton, Miramichi et Bathurst. Les utilisateurs peuvent accéder gratuitement aux observations GPS à toute heure à partir du site Web de SNB. Un grand groupe d'utilisateurs se sert régulièrement de cette information, notamment dans l'industrie forestière et minière. Mentionnons également les municipalités qui ont recours aux services des systèmes d'information géographique (SIG) pour localiser les routes, les gazoducs et les infrastructures terrestres et souterraines.

L'aménagement des condominiums au Nouveau-Brunswick affiche un bon taux de croissance. La première corporation de condominiums est apparue dans la province en 1975 avec 23 parties privatives. Au 31 mars 2007, il y a 154 corporations comptant 2 579 parties privatives. Cependant, aucune modification importante n'a été apportée à la *Loi sur les condominiums* au cours des 36 dernières années. Il est devenu évident que, avec l'apparition de questions découlant de la croissance marquée, un examen du cadre législatif et administratif des condominiums s'impose. Il pourrait se révéler nécessaire d'améliorer les modalités d'administration et de fonctionnement afin de mieux protéger les consommateurs tout en conciliant les droits et les responsabilités de tous les intervenants. SNB a lancé ce processus au début de 2007 en organisant des séances de consultation avec les intervenants et en organisant un sondage en ligne auprès des propriétaires de condominiums.

## Sondages sur la satisfaction des clients

Chaque année, SNB mène divers sondages pour déterminer la satisfaction des clients à l'égard de ses services et pour améliorer continuellement la prestation de ses services. En décembre 2006, une entreprise indépendante a mené un sondage auprès des personnes qui avaient fait affaire avec Services Nouveau-Brunswick à l'un de ses centres de services, par téléphone ou par Internet. Services Nouveau-Brunswick a été récompensée par un niveau de satisfaction global de plus de 92 %.

## Plan d'affaires de 2007 à 2010

Au cours de l'exercice 2006-2007, l'équipe de gestion de la corporation a travaillé à l'élaboration d'un nouveau plan d'affaires pour les trois prochaines années. Le personnel, les partenaires du milieu d'affaires et les intervenants ont contribué à l'établissement des priorités par la voie d'un sondage auprès du personnel, de nombreuses séances de planification stratégique et la réalisation d'une analyse de l'environnement.

Le nouveau plan jette des bases solides pour la corporation qui cherche à miser sur le succès que Services Nouveau-Brunswick a remporté jusqu'à maintenant pour apporter d'autres améliorations. Services Nouveau-Brunswick a l'assurance que le nouveau plan aboutira à de nombreuses améliorations dans le service à ses clients et l'amènera à jouer un rôle de premier plan afin d'aider le gouvernement à atteindre une transformation à l'avenir.

## Prix décernés durant l'année

Services Nouveau-Brunswick a connu une autre année couronnée de succès. Le 7 novembre 2005, Service Canada, Transports Canada et Services Nouveau-Brunswick ont signé une entente pour délivrer des permis d'embarcation de plaisance aux quatre coins du pays au nom de Transports Canada. Au cours de la dernière année, SNB et ses partenaires ont été récipiendaires du Prix d'excellence argent de Service Canada pour souligner leur contribution remarquable au partenariat et à la collaboration dans la prestation des services au Canada.

Au cours de la conférence de GTEC (Government Technology Exhibition and Conference) en octobre 2006, un certificat de GTEC en reconnaissance de réalisations remarquables a été remis à Services Nouveau-Brunswick, à Service Canada et à Transports Canada à titre de finaliste dans le cadre du Programme des prix de distinction de 2006 de la Semaine GTEC. Ce programme est une célébration annuelle de l'excellence dans la gestion de l'information et de la technologie dans le secteur public.

## Équipe de SNB

A Services Nouveau-Brunswick, nous recherchons constamment de nouvelles possibilités et l'amélioration des services que nous offrons actuellement. Toutes les grandes réalisations que j'ai présentées dans le rapport n'auraient pas été possibles sans le dévouement de nos employés. Je suis satisfait de la qualité de nos employés professionnels et de leur expertise et de leur engagement à l'égard du service aux citoyens du Nouveau-Brunswick. Nos employés croient dans le service de qualité à la clientèle et sont engagés à l'égard du succès de la corporation.

En plus de notre personnel remarquable, je remercie les autres personnes qui jouent un rôle important dans le succès de SNB : notre actionnaire, le gouvernement du Nouveau-Brunswick; notre ministre, Greg Byrne; le conseil d'administration de SNB pour son appui et son orientation; nos partenaires du milieu d'affaires, qui nous aident à développer et à commercialiser nos produits et services; les particuliers et les entreprises qui utilisent nos produits; les municipalités qui nous accueillent comme partenaires; et les divers ministères pour lesquels nous offrons des services.

Merci,

Michael D. McKendy
President

# À propos de Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne du Nouveau-Brunswick qui a été créée afin de regrouper sous un même toit les services et l'information par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privée et professionnelle.

## Vision

Services Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps

## Mission

Fournir avec excellence les services et les renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

## Secteurs d'activité

La corporation compte quatre secteurs d'activité :

- la prestation de services gouvernementaux;
- les registres;
- l'évaluation foncière;
- l'infrastructure de l'information géographique.

Ces quatre secteurs ont généré des recettes de 58,3 millions de dollars en 2006-2007.

***Prestation de services***

SNB est le point d'accès du public à quelque 365 services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples :

- en personne, par un réseau de 38 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1-888-762-8600;
- par Internet à www.snb.ca.

Services Nouveau-Brunswick offre une vaste variété de services au nom de divers ministères et organismes du gouvernement et accepte aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 61 municipalités. Quelques exemples de services offerts incluent :

- services reliés aux véhicules à moteur : délivrance des permis de conduire, renouvellement de l'immatriculation, vignette de stationnement pour les personnes handicapées;
- loisirs : délivrance des permis de chasse et pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures du Nouveau-Brunswick;
- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, changement de nom, enregistrement de loterie.

***Registres***

SNB est responsable de quatre registres électroniques offrant des renseignements publics qui font autorité :

- le registre des biens réels – actes de transfert, testaments, plans de lotissement, etc., associés aux parcelles de terre au Nouveau-Brunswick;
- le registre des biens personnels – avis de sûreté, jugements et autres réclamations concernant les biens personnels tels que les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles;
- le registre des affaires corporatives – information sur les corporations, les sociétés en nom collectif et les appellations commerciales enregistrées au Nouveau-Brunswick;
- le registre des Statistiques de l'état civil – Données sur l'état civil (naissances, mortinaissances, mariages et décès) et sur les églises et les confessions religieuses qui peuvent célébrer les cérémonies de mariage au Nouveau-Brunswick.

***Évaluation foncière***

SNB évalue tous les terrains, bâtiments et améliorations connexes aux fins de l'impôt foncier et gère le système d'évaluation et d'imposition foncières de la province.

Les Services d'évaluation de SNB sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier.

***Infrastructure de l'information géographique***

SNB s'occupe de la création et de la mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

## Orientations de la prestation des services

Le guichet unique à canaux de prestation multiples de Services Nouveau-Brunswick permet aux particuliers et aux entreprises de choisir, pour chaque secteur d'activité, le canal de prestation qui lui convient le mieux. SNB s'engage à maintenir un excellent service par l'entremise de ses trois canaux. En offrant plus de services par Internet, lesquels sont pratiques et faciles à utiliser, SNB continue de constater une tendance à l'utilisation accrue des canaux électroniques (Web et TéléServices). L'adoption de ces canaux par la clientèle libère des ressources dans nos 38 centres de services, ce qui permet à la corporation d'accroître le volume des services et le nombre de services offerts tout en limitant les coûts. De même, en utilisant la technologie virtuelle, la corporation a pu utiliser le personnel de ses emplacements moins occupés pour le traitement de l'immatriculation des véhicules à moteur et d'autres produits matériels pour les transactions effectuées par l'intermédiaire du centre d'appel et par Internet.

## Nombre de transactions par canal de prestation

| Canal de prestation | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|---|---|---|
| En ligne | 37,4% | 37,4% | 37,6% |
| TéléServices | 6,2% | 6,3% | 6,5% |
| Au comptoir | 56,4% | 56,3% | 55,9% |

Pendant l'année, SNB a effectué 5,2 millions de transactions pour ses quatre secteurs d'activité.

## Législation et application des lois

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Elle indique aussi la responsabilité de la corporation dans la coordination des services d'information géographique, l'évaluation et l'enregistrement des biens réels, l'administration des programmes d'avantages fiscaux connexes, l'enregistrement des biens personnels, le registre corporatif et la promotion de l'industrie géomatique.

SNB veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement. La corporation conclut des partenariats en géomatique spécialisée et en travaux technologiques avec des compagnies privées qui font ensuite connaître le produit fini lorsqu'ils cherchent à obtenir des contrats sur la scène nationale et internationale. Des exemples de ces travaux sont le contrôle de la qualité et la gestion de projets pour la collecte de données topographiques, et la gestion et l'architecture technique de projets de technologie de l'information de plus grande envergure.

Un conseil d'administration oriente les activités de la corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification passe en revue les états financiers de la corporation, alors que le comité de développement supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services (droits d'enregistrement des biens réels, des biens personnels et des sociétés), de paiements (le gouvernement provincial et les municipalités payent les services d'évaluation foncière) et de financement gouvernemental (le gouvernement provincial attribue des crédits à la corporation pour qu'elle offre des services en son nom). SNB réinvestit de ses revenus dans l'amélioration des processus d'affaires ainsi que dans ses méthodes de prestation des services, pour que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

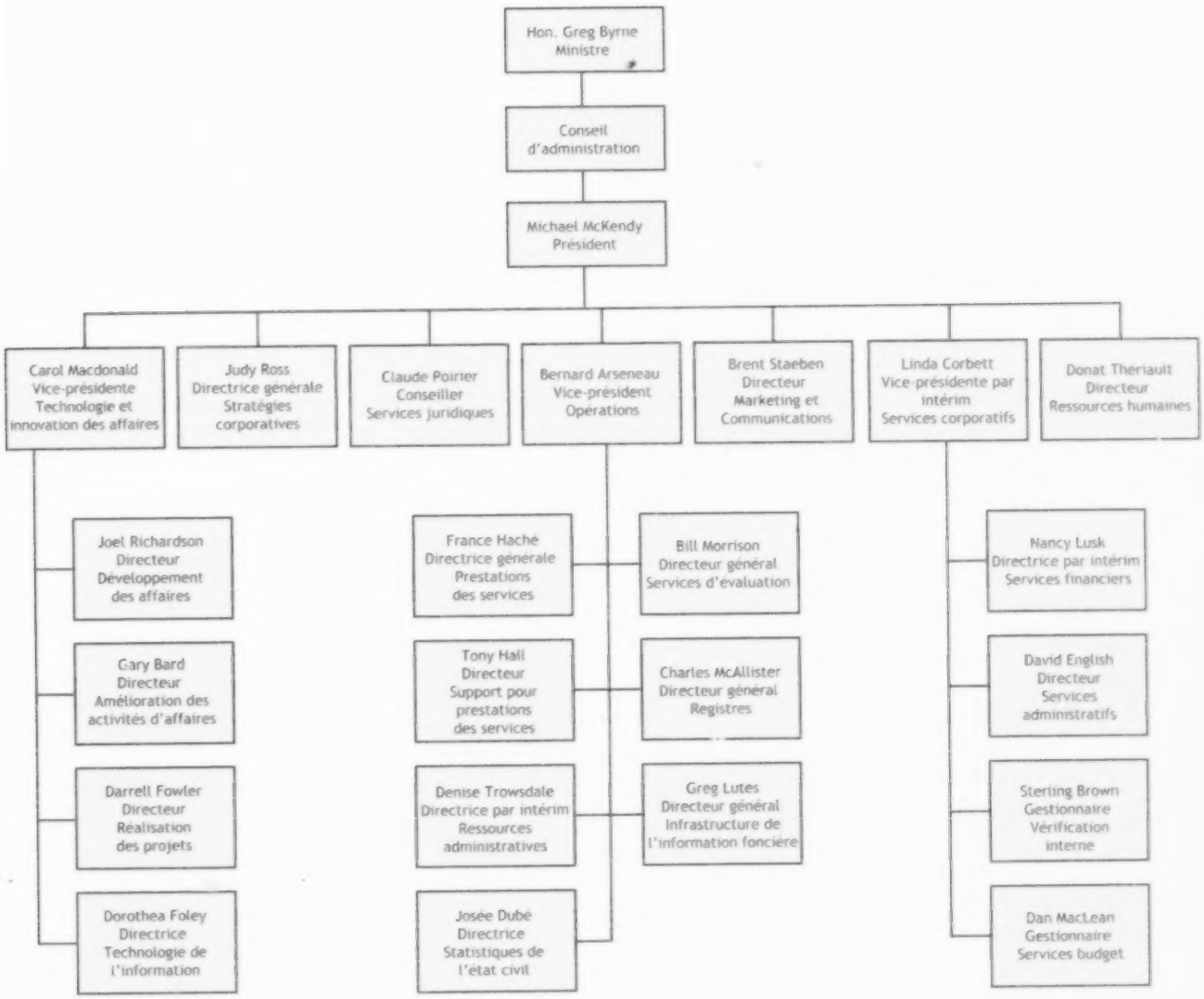
## Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et est engagée à offrir activement et à fournir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix dans tous les canaux de prestation. La Direction générale des ressources humaines est responsable de la coordination de la politique sur les langues officielles de la Corporation. En tout, 10 employés ont suivi de la formation en langue seconde pendant l'année 2006-2007. Au cours de la dernière année, SNB a reçu trois plaintes en matière de langues officielles par l'entremise du commissaire aux langues officielles du Nouveau Brunswick. Toutes les plaintes ont été traitées : deux décisions sont en suspens et une plainte n'était pas fondée.

## Effectifs et répartition

La corporation emploie 743 personnes dans 38 collectivités dont la plupart sont des employés permanents. Plus de 73 % de nos employés fournissent des services directement à nos clients tandis que 203 employés occupent des postes au bureau central en matière de finances, d'administration, de ressources humaines, de conseils juridiques à la corporation, de politiques et de stratégies, de communications, de marketing, de développement des affaires, de technologies et d'amélioration des processus, de réalisation de projets et de gestion des opérations.

# Organigramme de SNB



# Secteurs d'activité

## Prestation de services

À titre d'organisme fournisseur de services pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick offre aux citoyens quelque 365 services au nom de divers ministères provinciaux, municipalités et entreprises de services publics.

La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois canaux de prestation des services gouvernementaux :

- Centres de services de SNB
- TéléServices de SNB
- SNB en ligne

## Centres de services de SNB

Avec un réseau de 38 centres de services situés dans l'ensemble de la province, SNB offre à la population du Nouveau-Brunswick une combinaison de service personnalisé et des heures d'ouverture prolongées très pratiques. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend 13 centres de services complets répartis dans toute la province qui offrent des services au nom de ministères, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres collectivités offrent des services dont le nombre varie.

Sur les 5,2 millions de transactions effectuées à SNB pendant l'année écoulée, 2,7 million ont été effectuées au comptoir des centres de SNB, de ce nombre, 1,3 million se rapportaient directement aux services aux conducteurs et aux immatriculations de véhicules à moteur. Les paiements d'impôt foncier, la communication de renseignements sur les services et programmes du gouvernement ainsi que les paiements, licences et permis délivrés au nom des ministères constituent le reste des transactions réalisées par SNB.

***Qualification des conducteurs de SNB***

SNB offre des services de qualification des conducteurs à partir de 35 emplacements. Au cours de l'année, les examinateurs de conducteurs de SNB ont administré 26 016 examens écrits et 24 134 tests de conduite pour toutes les classes de permis de conducteur.

## TéléServices de SNB - 1-888-762-8600

Le centre TéléServices de SNB est le centre de contact pour les clients de la corporation. Les Néo-Brunswickois peuvent accéder à au-delà de 90 services au téléphone en composant le 1-888-762-8600. Les TéléServices de SNB répondent également aux courriels provenant du site Internet de SNB et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet.

Durant l'exercice financier 2006-2007, notre personnel a répondu à un total de 301 350 appels, ainsi qu'à 6 928 courriels.

Trois principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées.

***Information et acheminements des appels***

Les TéléServices de SNB continuent d'offrir des renseignements au nom de différents ministères provinciaux, notamment le ministère de la Santé et du Mieux-être et le ministère des Finances. Ces services comprennent l'Assurance-maladie, l'information sur les soldes d'impôt foncier et l'évaluation foncière ainsi que les demandes d'information générale relatives au gouvernement.

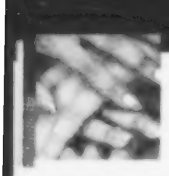
On peut également obtenir des renseignements sur les Services financiers aux étudiants du ministère de l'Éducation en téléphonant au centre de contact des clients, au 1-800-667-5626.

Voici les nouveaux ajouts aux services d'information :

- le Programme d'adoption du ministère des Services familiaux et communautaires
- le Programme de familles d'accueil du ministère des Services familiaux et communautaires
- Services Nouveau-Brunswick – Statistiques de l'état civil

***Transactions***

Les paiements à la corporation des sciences de la santé de l'Atlantique font maintenant partie des services de transaction que nous offrons. Nous offrons également d'autres services de transaction comme les renouvellements, les paiements (pour les municipalités), les achats, les changements d'adresse et quelques demandes de formulaires.



***Soutien concernant les lignes téléphoniques automatisées***

Les TéléServices de SNB offrent toujours du soutien concernant les lignes téléphoniques automatisées au nom du ministère des Finances pour les certificats d'impôt foncier et au nom du ministère des Ressources naturelles pour les permis de chasse à l'orignal pour résidents et pour non-résidents ainsi que pour les permis de chasse à l'ours pour non-résidents.

En 2006-2007, un service de dépannage « premier intervenant » a été créé pour offrir du soutien aux employés du ministère de l'Éducation qui ont des problèmes d'ordinateur. Les représentants des TéléServices prennent en note le nom de l'employé, la nature de la demande, les détails de l'appel et envoient une demande électronique aux techniciens du Ministère pour résoudre le problème.

## SNB en ligne - www.snb.ca

SNB en ligne, à www.snb.ca, est devenu une référence à l'échelle mondiale pour le service en ligne rapide et pratique. SNB en ligne offre de nombreux produits et services, de même que plus de 486 formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, de déduction d'impôt foncier et d'inscription au régime d'assurance-maladie. Le site offre également des formulaires de diverses municipalités.

En 2006-2007, 66 923 immatriculations de véhicules à moteur ont été renouvelées par le biais de SNB en ligne affichant une hausse de son utilisation de 1 % par rapport à l'année précédente.

Au cours de l'exercice 2006-2007, 61 municipalités de la province ont poursuivi leur partenariat avec SNB afin d'offrir des services à leurs résidents, allant du paiement des services d'eau et d'égout aux frais d'adhésion aux centres de conditionnement physique au moyen du site de SNB.

Le système de transfert électronique de fonds (TEF) en ligne de SNB permet aux clients enregistrés et autorisés de payer certains services sans recourir aux modes de paiement traditionnels, tels que les chèques ou l'argent comptant.

L'an dernier, 92 concessionnaires d'automobiles et 13 entreprises de camionnage ont utilisé le système TEF. Par le site Web de SNB, les concessionnaires d'automobiles de la province ont effectué 32 911 transactions, y compris de nouvelles immatriculations et des transferts de propriété. Il s'agit là d'une augmentation de plus de 9 % comparativement à l'exercice précédent.

Au 31 mars 2007, 22 trousses de services et d'information étaient offertes à SNB en ligne. Les particuliers peuvent trouver de l'information, des formulaires et des liens sur divers sujets, par exemple ce qu'il faut faire lorsqu'on a perdu son portefeuille ou comment obtenir une licence de mariage. Les entreprises peuvent se procurer des renseignements importants, comme la trousse de services spécialement conçue pour l'industrie de la construction ou la marche à suivre pour enregistrer une entreprise. On peut également acheter des cartes, des atlas et des publications, ainsi que des articles promotionnels du Nouveau-Brunswick à SNB en ligne. Le système de soutien des clients de SNB aide les clients qui ont de la difficulté lorsqu'ils visitent le portail Internet. Ce soutien est accessible par courrier électronique ou par un numéro sans frais.

## Produits et services offerts à SNB en ligne

| Produit/Service | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|---|---|---|
| Formulaires | 486 | 431 | 352 |
| Trousses de services | 22 | 20 | 19 |
| Services | 193 | 186 | 152 |
| Produits/publications | 27 | 26 | 24 |

# Registres

Services Nouveau-Brunswick est responsable des registres des biens réels, des biens personnels et des affaires corporatives de la province du Nouveau-Brunswick.

## Registre des biens réels

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de 13 bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels qu'actes de transfert, hypothèques et testaments. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans.

Un réseau des titres fonciers est en place dans la province depuis mars 2001. Jusqu'à présent, 177 936 parcelles des 519 798 que compte la province ont été converties au nouveau registre. Le registre des titres fonciers indique l'état actuel du titre sans avoir à pousser les recherches. De plus, le certificat de propriété enregistrée, qui est garanti par la province, est un certificat de titre exhaustif qui protège mieux les propriétaires fonciers et les établissements prêteurs.

Les avocats, chercheurs de titres et arpenteurs sont les principaux utilisateurs du registre des biens réels, mais il est aussi ouvert à d'autres utilisateurs. Les recherches dans le registre des biens réels, incluant les demandes pour les certificats de propriété enregistrée, ont généré des recettes de 1 500 330 $ en 2006-2007.

Un numéro d'identification des biens (NID) est attribué à chaque parcelle de terrain qui peut être cédée séparément. L'information sur le bien réel et le propriétaire est indiquée pour chaque NID. Les cartes cadastrales sont conservées sous

forme numérique par le personnel des bureaux régionaux de la corporation et la mise à jour se fait pendant la nuit pour offrir une information à jour à l'échelle de la province.

PLANET est une source en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cadastre et d'information sur les biens réels, permettant à l'utilisateur de conclure rapidement et efficacement des transactions foncières sur la base d'informations exactes. Les nouveaux outils de PLANET donnent au personnel de SNB affecté aux biens réels, aux entreprises, aux professionnels et au public l'accès en ligne à une information à jour sur la propriété des biens réels, les cartes cadastrales et les évaluations foncières à l'échelle de la province.

Les images de tous les documents et plans enregistrés depuis juin 2002 sont saisies dans le cadre du processus d'enregistrement. En outre, les images de plus de 90 % de tous les plans d'arpentage enregistrés sont accessibles, et un processus est en cours pour numériser les images des documents provenant des répertoires historiques des cédants et des cessionnaires, ainsi que du répertoire historique des enregistrements pour toute la province. Ces images sont ensuite accessibles en ligne.

Depuis le 31 mars 2007, les indices des concessionnaires et des concédants pour 8 des 15 comtés et les documents historiques du registre datant des années 1930 jusqu'à présent pour 15 comtés sont disponibles en ligne.

## Registre des biens personnels

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP) est un service primé d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles.

Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le RENBIP pour enregistrer facilement un intérêt dans des biens personnels. Le Réseau offre un système de guichet unique donnant accès aux renseignements publics sur les biens personnels et permet de vérifier sans peine si des sûretés grèvent le produit offert.

On peut chercher de deux façons dans le registre des biens personnels :

- Le public peut avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en son nom ou
- Il peut chercher lui-même dans ce registre au moyen du service Clic-privilège. Cette option en ligne permet à quiconque de faire une recherche dans le registre des biens personnels en inscrivant simplement le numéro de série du bien cherché. Ce service, qui a mérité un prix, a été élaboré en collaboration entre les quatre provinces de l'Atlantique en partenariat avec Unisys Canada.

Ainsi, le registre est maintenant plus accessible et offre une meilleure protection aux consommateurs qui font l'achat d'objets usagés.

Au cours de l'année,

- 130 213 enregistrements ont été faits, comparativement à 129 055 l'année précédente.
- Les enregistrements ont rapporté 4 382 305 $.
- Les nombre de recherches est passé de 50 390 à 52 852.
- Les recherches ont rapporté 399 216 $.

## Registre des affaires corporatives

Les Affaires corporatives regroupent les corporations commerciales et les organisations à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistrent les sociétés en nom collectif et les appellations commerciales en vertu desquelles les entreprises individuelles et les sociétés en nom collectif font affaire. De plus, les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès des Affaires corporatives. Les Affaires corporatives fournissent au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, et sur les entités commerciales non constituées. Des renseignements sur plus de 149 000 entreprises et compagnies à but non lucratif passées et présentes sont accessibles par Internet.

Le registre des affaires corporatives attribue le numéro de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick par la voie du processus de constitution en corporation et d'enregistrement des Affaires corporatives. Le numéro d'entreprise est un moyen d'identification unique d'utilisation générale aux fins des services provinciaux, fédéraux et municipaux. Plus de 54 000 entreprises néo-brunswickoises ont maintenant reçu leur numéro unique de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick. Un certain nombre de programmes avec licence et permis du ministère des Finances et du ministère de la Sécurité publique ont joint le système du numéro d'entreprise.

Voici les principaux faits saillants pour l'exercice :

- Accès public aux documents électroniques dans Internet
- Avis par courriel aux clients qui déposent en ligne une constitution en corporation ou un enregistrement, et des clauses modificatrices
- Dépôt en ligne des rapports annuels des organismes à but non lucratif
- Modifications à la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des raisons sociales* dans le but de clarifier les procédures de renouvellement et d'annulation pour ce qui est de l'enregistrement des raisons sociales des organismes à but non lucratif
- Les entreprises de recherche de nom peuvent maintenant offrir un rapport de recherche accéléré du système NUANS du Nouveau-Brunswick.
- Les produits de dépôt en ligne et leur utilisation continuent de s'accroître. Voici les taux de dépôt en ligne en mars 2007 :
  - *93 % constitutions*
  - *48 % enregistrements d'appellations commerciales*
  - *83 % statuts de modification*
  - *36 % renouvellements d'appellations commerciales*
  - *54 % rapports annuels – corporations commerciales provinciales*
  - *69 % rapports annuels – corporations extraprovinciales*
  - *74 % demandes de certificat de statut*

En 2006-2007, il y a eu 25 162 dépôts en ligne dans le registre corporatif. Cela représente 52 % du volume total des dépôts dans le registre.

## Statistiques tirées du registre corporatif

| Activité | 2006-07 | 2005-06 | 2004-05 |
|---|---|---|---|
| Constitutions | 2 733 | 2 686 | 2 491 |
| Enregistrements | 3 407 | 3 574 | 3 052 |
| Rapports annuels | 32 240 | 32 689 | 31 474 |
| Certificat de statut / Copies certifiées | 4 306 | 4 187 | 3 769 |

## Statistiques de l'état civil

C'est le 1er juillet 2006 que la responsabilité du registre des Statistiques de l'état civil a été transmise du ministère de la Santé à Services Nouveau-Brunswick. Cette responsabilité comprenait la gestion du programme, le personnel, le système, le budget et les lois; la transition s'est faite en douceur.

Le personnel des Statistiques de l'état civil enregistre, maintient, vérifie et distribue les données sur les naissances, les décès, les mortinatalités et les mariages (événements démographiques); fait la recherche de dossiers; émet les certificats associés aux événements démographiques; distribue les licences de mariage; approuve et enregistre les changements de nom; enregistre et maintient un index des églises et des religions autorisées à célébrer des mariages au Nouveau Brunswick, approuve les demandes d'accès à l'information conformément à la loi et aux directives et produit divers rapports Statistiques fondés sur les événements démographiques.

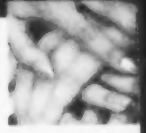
Le registre des Statistiques de l'état civil du Nouveau-Brunswick est le seul du genre au Canada à avoir atteint la norme supérieure de Statistique Canada pour l'enregistrement des naissances et des décès pour chaque année examinée par Statistique Canada. À la suite des nouvelles exigences relatives aux passeports, les volumes d'émissions pour toutes les catégories de certificats ont augmentés :

| Volumes | 2006/2007 | 2005/2006 |
|---|---|---|
| Certificats émis (toutes catégories) | 45 646 | 42 285 |
| Changements de noms traités | 433 | 455 |
| Modifications traitées | 2 312 | 2 373 |
| Événements démographiques enregistrés | 17 329 | 17 979 |

Un plan de modernisation a été élaboré avec l'objectif de faire du registre des Statistiques de l'état civil le registre de base pour la gestion de l'identité au Nouveau-Brunswick. Il permettra aux Néo-brunswickois résidant ou non dans la province d'avoir un accès facile et rapide aux renseignements et aux services relatifs à la Direction des Statistiques de l'état civil à partir de différentes sources sécuritaires.

# Évaluation foncière

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick sont chargés de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. Les services d'évaluation foncière administrent aussi les programmes fiscaux fonciers et veillent à l'équité de l'assiette fiscale, pour les gouvernements municipaux et provinciaux.



## Évaluation

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur «valeur réelle et véritable», mieux connue comme étant la valeur du marché au 1er janvier de chaque année d'évaluation et de taxation. La valeur des biens réels est basée sur l'information recueillie à l'occasion de l'inspection des biens, sur l'analyse des coûts de construction et sur les fluctuations du marché immobilier. Les biens réels neufs et les biens vendus au cours de l'année font l'objet d'une inspection sur les lieux, tout comme les biens réels indiqués aux fins d'inspection pendant le programme annuel. Indépendamment de toute inspection, les évaluations de biens réels sont revues chaque année et sont ajustées au besoin. Services Nouveau-Brunswick établit l'évaluation au 1er janvier de chaque année. Le processus d'évaluation et d'imposition est divisé en trois secteurs :

***1. Localisation, catégorisation et évaluation des biens réels***

SNB garde un inventaire de tous les biens réels. Tous les biens réels sont évalués et classés, et leur emplacement dans les diverses autorités fiscales au Nouveau-Brunswick est indiqué.

SNB établit et valide les assiettes fiscales et les communique au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux en octobre chaque année.

***2. Établissement du taux d'imposition***

Les municipalités ainsi que l'ancienne partie des villages d'une communauté rurale déterminent un taux d'imposition qui correspond à leurs besoins financiers, alors que le ministère des Gouvernements locaux remplit cette fonction au nom des districts de services locaux (DSL) et des anciennes parties d'une communauté rurale d'un DSL et ce, de concert avec les comités consultatifs des DSL respectifs. Le ministre des Gouvernements locaux approuve les budgets et les taux d'imposition municipaux. Les taux d'imposition sont communiqués au ministère des Finances au cours de la dernière semaine de janvier.

***3. Production et envoi des avis d'évaluation et d'impôt***

Les avis d'évaluation et d'impôt destinés aux propriétaires de biens évalués sont mis à la poste le 1er mars. Le ministère des Finances calcule l'assiette fiscale, et perçoit l'impôt et les taxes. Les paiements d'impôt foncier peuvent toutefois être effectués à n'importe quel centre de SNB. Les propriétaires de biens évalués ont 30 jours après l'envoi des avis pour déposer un avis de renvoi, le premier palier du processus d'appel au Nouveau-Brunswick.

Toute personne qui est propriétaire d'un bien réel au Nouveau-Brunswick, qui utilise ou qui occupe un bien de la Couronne (fédérale ou provinciale) ou, dans certaines conditions, qui loue un bien d'un propriétaire privé, reçoit un avis d'évaluation et d'impôt.

Au 31 décembre 2006, 441 148 comptes d'évaluation étaient ouverts dans la province, comparativement à 437 582 l'année précédente. L'augmentation du nombre de comptes d'évaluation est justifiée par la création d'un certain nombre de nouveaux biens réels en raison du lotissement de terrains, de l'augmentation du nombre de condominiums et des maisons préfabriquées mobiles. La valeur totale des biens évalués selon les assiettes fiscales de 2007 communiquées en octobre 2006 s'établissait à 40,2 milliards de dollars, soit une augmentation de 2,5 milliards de dollars comparativement à l'année précédente.

## Renvois et appels concernant les évaluations

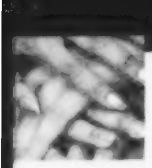
Les propriétaires qui estiment que l'évaluation ne correspond pas à la valeur « réelle et véritable » peuvent contester l'évaluation dans le cadre du processus de notification et d'appel. Le propriétaire peut demander une révision de l'évaluation en remplissant l'avis de renvoi de l'évaluation, qui s'intègre à l'avis d'évaluation et d'impôt. Un évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Les propriétaires peuvent faire appel de la décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme. En 2006, 6 598 propriétaires, soit l'équivalent de 1,5 % de tous les biens, ont demandé une réévaluation, comparativement à 8 100 l'année précédente. Durant cette période, 250 évaluations (l'équivalent de 0,05 % de tous les biens) ont fait l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme, comparativement à 189 en 2005.

## Information d'évaluation foncière

***Accès en ligne***

L'Information d'évaluation foncière - Accès en ligne est un service qui permet à la population néo-brunswickoise d'avoir gratuitement accès en ligne à un nombre limité de renseignements sur les évaluations foncières.

Les recherches peuvent être effectuées de trois façons différentes : avec l'adresse de voirie (rue), avec le numéro de compte du bien (NCB) ou avec le numéro d'identification de la parcelle (NID).



Ce service fournit de l'information publique sur l'évaluation foncière tout en assurant la protection des renseignements personnels de tous les citoyens en protégeant le nom des propriétaires fonciers. L'information disponible est limitée aux renseignements suivants :

- NCB : Numéro de compte des biens
- Année d'évaluation : Année pour laquelle l'information d'évaluation est déclarée
- Emplacement : Emplacement du bien imposable (adresse)
- Comté : Comté dans lequel se trouve le bien
- Évaluation courante : Valeur de l'évaluation applicable au compte du bien
- Impôt pour l'année en cours : Impôt foncier applicable au compte du bien
- Description du bien : Court texte décrivant les composantes du bien
- Catégorie d'imposition : Niveau de taxation applicable
- Autorité fiscale : Autorité géographique pour l'imposition du bien (municipalité)

## Programmes associés à l'impôt foncier

Les services d'évaluation foncière de Services Nouveau-Brunswick sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier :

**Programme de crédit d'impôt applicable aux résidences** – Un crédit d'impôt provincial permis sur la partie du bien résidentiel qu'un propriétaire évalué maintient comme résidence principale pour au moins 183 jours par année. En 2006, les crédits d'impôt provincial correspondaient à 252,9 millions de dollars en impôt provinciaux sur 223 628 biens par rapport à 239,3 millions de dollars en impôts provinciaux sur 220 360 biens en 2005.

**Plan d'identification des terres agricoles (PITA)** – Pour report de l'impôt exigible sur les terres et les bâtiments agricoles. En 2006, l'impôt foncier a été différé pour environ 163 539 hectares de terres agricoles d'une valeur imposable de 144,4 millions de dollars. Les économies d'impôt différé pour les bâtiments agricoles s'élevaient à 179,9 millions de dollars. Ces reports équivalent à 4,9 millions de dollars d'impôts provinciaux et à environ 301 800 dollars d'impôts municipaux.

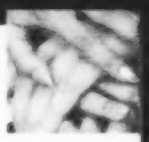
**Réduction de l'évaluation (PRE)** – Le programme de réduction de l'évaluation accorde un allégement fiscal aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif. En 2006, des exonérations partielles ont été accordées pour 817 biens (une réduction d'évaluation totale de 146,1 millions de dollars) et 197 ont bénéficié d'une exemption totale dans le cadre du programme (ayant une valeur d'évaluation totale de 25,4 millions de dollars).

**Programme d'allocation d'impôt applicable aux résidences** – Ce programme accorde au propriétaire, s'il occupe la résidence, une allocation fiscale basée sur le revenu, jusqu'à concurrence de 200 dollars. En 2006, des prestations totalisant 5,0 millions de dollars en taxes provinciales ont été accordées à 25 653 propriétaires.

**Biens réels exempts d'impôts provinciaux** – Trois secteurs de l'infrastructure de transports (grands ports de marchandises, aéroports agréés et emprises ferroviaires), de même que les réservoirs et tuyaux de pétrole brut, sont exemptés d'impôts fonciers provinciaux en vertu de la loi. En 2005, cette exemption a été étendue pour inclure des biens qui sont évalués au nom d'un organisme de logement à but non lucratif et qui étaient utilisés comme logements à loyer modique. Pour 2006, 753 biens résidentiels d'une valeur d'évaluation totale de 225,1 millions de dollars ont bénéficié d'une exemption de 3,4 millions de dollars de l'impôt foncier provincial. Pour l'année 2006, un total de 1 018 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 396,6 millions de dollars ont été exemptés de 7,3 millions de dollars d'impôts fonciers provinciaux.

**Biens réels exempts d'impôts** – La loi prévoit également que certains biens réels, en plus de ceux qui sont totalement exempts en vertu du programme PRE, sont exempts d'impôt foncier (notamment les églises, les sociétés historiques et littéraires ainsi que les services volontaires d'incendie en milieu rural). Pour 2006, un total de 6 718 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 1,2 milliard de dollars ont été exemptés de 22,9 millions de dollars d'impôts provinciaux.

**Biens fédéraux (évaluation, législation et appel)** - Le gouvernement fédéral verse des paiements de nature discrétionnaire au lieu de payer des impôts fonciers. La mesure fédérale applicable est la *Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts*. En mars de l'année d'imposition, le ministère des Finances envoie une demande de paiement au gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral retourne ensuite un calendrier des paiements final, y compris leurs calculs relatifs à l'évaluation et au classement. Les appels à l'encontre des valeurs d'évaluation, fondés sur le montant des paiements reçus, sont déposés auprès du comité consultatif sur le règlement des différents, constitué par le gouvernement fédéral. À la fin de l'année 2006, la valeur d'évaluation totale du parc immobilier en question était de 631,8 millions de dollars. Cette valeur totale a rapporté 12,6 millions de dollars en impôt provincial et 10 millions de dollars en impôt municipal.



## Valeur évaluée totale

La valeur évaluée de tous les biens réels a augmenté de 2,5 milliards de dollars, ou de 6,6 % durant 2007 comparée à 2006. Cette hausse de 6,6 % était attribuable à la nouvelle construction (2,4 %), à la réévaluation des biens d'après une analyse du marché et des coûts (3,7 %) ainsi qu'à d'autres activités dans le cadre d'un programme de travail, telles que des inspections de biens et des projets spéciaux (0,5 %).

## Mesures de rendement des évaluations

La plus importante responsabilité des évaluateurs consiste à estimer la valeur marchande des biens conformément aux dispositions législatives. L'exactitude des appréciations effectuées aux fins de l'évaluation intéresse non seulement les évaluateurs, mais aussi les autorités fiscales, les propriétaires et les élus qui représentent ces derniers.

Les études de coefficients constituent un moyen d'évaluer l'exactitude des évaluations. Celle-ci désigne le degré de correspondance entre l'évaluation des biens et leur valeur marchande, défini par les normes professionnelles et les lois provinciales. Une étude de coefficients compare les évaluations aux indicateurs de valeur marchande tels que les ventes de biens.

Les trois indicateurs suivants fournissent le rendement des évaluations et des ventes pour l'année 2006 :

1) le rapport évaluation-vente;

2) les coefficients de dispersion;

2) l'écart en fonction du prix.

En utilisant ces indicateurs, on se concentre sur deux genres de biens : les maisons résidentielles à un seul logement et les biens commerciaux.

Le rapport évaluation-vente est une mesure qui correspond à la valeur évaluée divisée par le prix de vente. Les normes acceptables pour le rapport évaluation-vente vont de 90 % à 110 %. Le rapport optimal est de 100 %, lequel indique que la valeur évaluée équivalait à la valeur marchande. C'est là, il va sans dire, l'objectif de chaque évaluation.

Le coefficient de dispersion constitue l'écart moyen absolu d'un groupe de nombres par rapport à la médiane, exprimé en pourcentage de celle-ci. Les valeurs acceptables se situent entre 10 et 20. Un coefficient de dispersion inférieur à 10 est considéré comme excellent et il représentera un écart d'évaluations très faible et centré, indiquant que la majorité des évaluations se rapprochent d'un rapport d'évaluation-vente de 100 %.

L'écart en fonction du prix est une mesure de l'égalité verticale des rapports évaluation-vente. Il sert d'indicateur de la qualité de l'évaluation pour les biens de catégories de prix différentes, à savoir si les biens de valeur moindre sont évalués à une proportion supérieure ou inférieure à leur valeur marchande que les biens de valeur plus élevée, ou vice versa. L'écart en fonction du prix se calcule en divisant la moyenne des rapports évaluation-vente par la moyenne pondérée. Le ratio optimal est de 1,00 ou 100 %. Un ratio supérieur à 1,00 indique que les biens à valeur plus faible sont évalués à une proportion plus forte de leur valeur marchande que ceux de valeur supérieure. On parle alors d'évaluation « régressive ». Un ratio inférieur à 1,00 indique donc le contraire, soit que les biens de valeur supérieure sont évalués à un ratio supérieur à leur valeur marchande que ceux de valeur moindre. On parle alors d'évaluation progressive.

Le tableau suivant indique le rapport évaluation-vente, le coefficient de dispersion et l'écart en fonction du prix, soit les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de SNB, pour l'année 2006 et les cinq années précédentes.

## Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes, 2006

| | Rapport évaluation-vente | | Coefficient de dispersion | | Écart en fonction du prix | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Rés. | Comm. | Rés. | Comm. | Rés. | Comm. |
| Normes internationales | 0,90-1,10 | 0,90-1,10 | 10-15 | 20 | 0,98-1,03 | 0,98-1,03 |
| 2006 | 0,95 | 0,92 | 10,1 | 13,1 | 1,013 | 1,041 |
| 2005 | 0,95 | 0,89 | 10,6 | 19,2 | 1,015 | 1,056 |
| 2004 | 0,95 | 0,88 | 10,6 | 17,7 | 1,017 | 1,018 |
| 2003 | 0,94 | 0,89 | 10,8 | 17,9 | 1,019 | 1,051 |
| 2002 | 0,94 | 0,93 | 10,1 | 15,9 | 1,018 | 1,006 |
| 2001 | 0,95 | 0,93 | 10,2 | 17,5 | 1,020 | 1,033 |

# Infrastructure de l'information géographique

## Examen de la géomatique au Nouveau-Brunswick

Une vision renouvelée a été formulée pour la géomatique au Nouveau-Brunswick. À titre d'organisme principal de coordination de la cartographie de base et de la géomatique au Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick (SNB) a restructuré et créé un Secrétariat de l'information foncière pour diriger la mise en œuvre du plan d'action. Ce plan d'action met l'accent sur les cinq principaux secteurs de résultats suivants : la gouvernance, les communications et la sensibilisation, les données, l'accès et l'infrastructure et le réseau géodésique.

## Gouvernance

La vision repose sur une nouvelle approche provinciale de la géomatique, dont la formation de trois nouveaux comités composés des membres compétents parmi le personnel technique, la gestion et la haute direction afin de coordonner la prise de décisions gouvernementales au sujet de l'information foncière. Des rôles et des responsabilités clairs seront attribués, et les progrès seront soumis à des paramètres.

Le Secrétariat de l'information foncière de SNB appuiera les comités et coordonnera les intérêts provinciaux afin d'établir l'infrastructure d'information foncière partagée fondée sur la collaboration.

## Communications et sensibilisation

C'est un fait qu'on ne connaît pas les possibilités qu'offre la géomatique. SNB renouvellera l'accent sur la communication des témoignages de réussite provinciaux et sur la mise en liaison des joueurs dans la géomatique afin de dégager d'autres possibilités. SNB entreprendra des initiatives de sensibilisation avec les intervenants provinciaux, fédéraux et municipaux et examinera les possibilités de partenariat.

## Données

On sait bien tous que les données (et l'accès aux données nécessaires) sont la principale mesure de succès. Une partie importante du nouveau mandat du Secrétariat de l'information foncière consistera à mettre de l'avant le principe voulant que les données doivent être recueillies une fois par ceux qui se trouvent le plus près de celle-ci, puis communiquées. SNB lancera un processus afin d'établir de nouvelles relations à titre de dépositaire de données avec les autres ministères et organismes, qui reconnaîtront leur rôle principal dans la collecte et notre rôle de soutien afin d'offrir ces possibilités de communication. Nous viserons une approche équilibrée que tous les partenaires et les contribuables en général peuvent se permettre.

En 2007-2008, l'accent sera mis sur les bases de données sur les routes et les zones administratives.

## Accès et infrastructure

Les organisations gouvernementales dans l'ensemble n'ont pas de procédés systématiques de communication des données aux autres entités gouvernementales ou au public en général. Des possibilités sont ainsi ratées. À titre d'organisme responsable, SNB s'efforcera de créer un environnement de communication des données fondé sur la collaboration avec ses partenaires, ce qui permettra aux dépositaires de données et aux autres d'accéder à l'information et de la manipuler, au besoin, de la manière la plus rentable possible.

La mise en œuvre devrait être graduelle, et l'accent sera mis au départ sur les partenaires, qui sont prêts, désireux et aptes à participer.

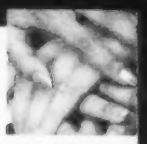
## Réseau géodésique

SNB voit également à l'application de la *Loi sur l'arpentage*, ainsi que de la *Loi sur les condominiums* et de la *Loi sur l'espace aérien*.

## Arpentage

Services Nouveau-Brunswick maintient également un réseau géodésique provincial de haute précision basé sur le GPS. Ce réseau de référence géographique est vital pour les nombreuses personnes qui ont besoin de verser l'information géoréférencée dans un système commun.

Le réseau géodésique est une infrastructure qui est surtout utilisée par les arpenteurs-géomètres, les gouvernements, les ingénieurs et les gestionnaires du territoire pour référencer l'information géographique à l'aide d'un système de coordonnées commun. Il consiste en une centaine de stations aériennes et offre des positions extrêmement précises pour un réseau terrestre de points de contrôle.



Services Nouveau-Brunswick appuie également ce réseau terrestre par la mise en place de stations GPS continuellement en activité (SCA - stations de contrôle actives). Depuis l'automne de 2005, cinq SCA ont été mises en œuvre grâce à un partenariat mixte des secteurs privé et public. Elles servent maintenant la communauté d'utilisateurs à Moncton, Saint John, Fredericton, Miramichi et Bathurst. Les utilisateurs peuvent accéder gratuitement aux observations GPS en tout temps à partir du site Web de SNB. Un plus grand groupe d'utilisateurs se sert de cette information qui est maintenant utilisée par l'industrie forestière et minière; et par les municipalités ayant recours aux services des systèmes d'information géographique (SIG) pour localiser les routes, les gazoducs, les infrastructures terrestres et souterraines et bien d'autres caractéristiques.

Au moins deux autres stations de contrôle actives sont prévues pour le Nord-Ouest de la province au cours de l'exercice 2007-2008 pour offrir une couverture provinciale.

## Condominiums

L'aménagement de condominiums au Nouveau-Brunswick affiche un bon taux de croissance. La première société de condominiums est apparue en 1975 dans la province avec 23 parties privatives. Au 31 mars 2007, il y a 154 corporations comptant 2 579 parties privatives. Il est essentiel que l'industrie des condominiums au Nouveau-Brunswick poursuive son essor et contribue ainsi à la prospérité de la province.

Aucune modification importante n'a été apportée à la *Loi sur les condominiums* au cours des 36 dernières années. Il est devenu évident que, avec l'apparition des enjeux découlant de la croissance marquée, un examen du cadre législatif et administratif des condominiums s'impose. Il pourrait se révéler nécessaire d'améliorer les modalités administratives et de fonctionnement afin de mieux protéger les consommateurs tout en conciliant les droits et les responsabilités de tous les intervenants. SNB a lancé le processus en 2007 en organisant des séances de consultation avec les intervenants et en établissant un sondage en ligne auprès des propriétaires de condominiums.

# Services fédéraux

## Délivrance des permis d'embarcation de plaisance

Le 7 novembre 2005, une entente tripartite a été signée entre Service Canada, Transports Canada et Services Nouveau-Brunswick pour délivrer des permis d'embarcation de plaisance aux quatre coins du pays au nom de Transports Canada.

Le système a été mis en œuvre le 1er avril 2006, ce qui donne l'accès aux conducteurs d'embarcations de plaisance au Canada à presque trois fois plus d'endroits qu'auparavant pour demander un permis. Les conducteurs peuvent présenter une demande dans les centres de Service Canada partout au pays ou de Services Nouveau-Brunswick. Ce système moderne de délivrance de permis offre aux agences de sécurité connexes un accès plus rapide et à des renseignements plus exacts sur les permis d'embarcation de plaisance, ce qui finit par rapporter aux conducteurs d'embarcations de plaisance au Canada.

Durant l'année, 123 312 permis d'embarcation ont été délivrés au pays. Les demandes connexes ont ensuite été transmises au centre de traitement des permis de d'embarcation à Fredericton où elles sont balayées dans le dépôt d'images de SNB. Des 123 312 permis délivrés, 14 449 l'ont été par le centre de traitement. Depuis le 15 mai 2006, 5 977 recherches ont été effectuées pour des conducteurs d'embarcations de plaisance et les organismes d'application de la loi.

L'initiative ci-dessus a été primée par divers prix distingués :

- Le Prix d'excellence argent de Service Canada de 2006, en reconnaissance de sa contribution remarquable au partenariat et à la collaboration.
- Un certificat de reconnaissance de GTEC (Government Technology Exhibition and Conference) en reconnaissance des réalisations remarquables a été remis à Services Nouveau-Brunswick, Service Canada et Transports Canada comme finalistes dans le Programme des prix de distinction de 2006 de la Semaine GTEC. Ce programme est une célébration annuelle de l'excellence dans la gestion de l'information et de la technologie dans le secteur public.
- Le Prix d'excellence de la fonction publique pour l'excellence dans la prestation de services axés sur les citoyens.

# Mise à jour du plan d'affaire

Voici un sommaire des progrès que Services Nouveau-Brunswick a réalisés à l'égard de son plan d'affaires pour 2006-2007 :

## Principal secteur de résultats : Ventes et recettes

Services Nouveau-Brunswick doit constamment accroître le nombre et la portée des services offerts au nom de tous les niveaux de gouvernement. Puisque la corporation fonctionne selon un modèle commercial, elle exige une rémunération appropriée pour ses services et l'utilisation de ses propriétés intellectuelles et de ses développements de systèmes.

| Objectif | Progrès réalisés durant cette période |
|---|---|
| 1. Accroître le nombre de services offerts par Services Nouveau-Brunswick | • Le nombre de services publics offerts aux citoyens est passé de 350 à 365 en 2005-2006.<br>• Le Programme d'efficacité énergétique domiciliaire a été mis en œuvre. |
| 2. Vendre les propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick | • SNB a terminé le travail afin de commercialiser notre trousse de déclaration de problèmes et de loisirs améliorée aux municipalités.<br>• SNB a participé à l'élaboration d'un inventaire gouvernemental d'applications pour faire le suivi de tous les logiciels commercialisable. |
| 3. Améliorer la rentabilité | • SNB a réalisé des gains de 5 494 418 $ pour l'année se terminant le 31 mars 2007, ce qui était comparable au bénéfice net de 3 559 367 $ l'année dernière. |

## Principal secteur de résultats : Marketing et communications

Le nom et la marque de Services Nouveau-Brunswick doivent être reconnus immédiatement, dans la province et ailleurs, comme un chef de file dans la prestation de services à guichet unique. Pour accroître ses recettes de vente de propriétés intellectuelles, Services Nouveau-Brunswick doit continuer d'appuyer les efforts de vente de ses partenaires d'affaires.

| Objectif | Progrès réalisés durant cette période |
|---|---|
| 1. Accroître la confiance envers les services de Services Nouveau-Brunswick et leur utilisation | • SNB a continué d'instituer et de gérer le réalignement visuel de la marque, créant une présentation similaire pour tous les documents et les communications de SNB.<br>• SNB a continué d'appuyer la promotion de produits et de services au moyen d'une stratégie de marketing intégrée. |
| 2. Appuyer les efforts de vente des partenaires du secteur privé | • SNB a accueilli neuf délégations nationales et internationales en collaboration avec les partenaires du secteur privé. |

## Principal secteur de résultats : Service de qualité

La réussite de Services Nouveau-Brunswick est attribuable à la prestation de services de qualité supérieure aux particuliers et aux entreprises. La poursuite de nos succès dépendra du maintien du plus haut niveau de satisfaction de notre clientèle et de l'offre de services de qualité qui répondent à ses besoins.

| Objectif | Progrès réalisés durant cette période |
|---|---|
| 1. Offrir un niveau élevé de satisfaction à l'égard de nos services | • SNB a terminé le remaniement de son site Web public.<br>• En décembre 2006, une compagnie indépendante a mené un sondage auprès des clients qui avaient fait affaire avec Services Nouveau-Brunswick à l'un de nos centres de services, par téléphone ou sur Internet. Services Nouveau-Brunswick a été récompensé par un niveau de satisfaction global de plus de 92 %.<br>• SNB a étendu le système de « billetterie » de gestion des lignes aux centres de services de Campbellton et Bathurst. |
| 2. Effectuer des évaluations justes et transparentes | • Les normes établies par l'International Association of Assessing Officers pour le rapport entre les évaluations et les prix de vente, le coefficient de dispersion, et l'écart de prix ont été atteintes pour les biens résidentiels, même durant la récente activité à la hausse de ce marché. Le grand nombre de ventes résidentielles a fourni suffisamment d'information pour les divers marchés résidentiels et a permis de mener avec succès un processus d'évaluation collectif pour l'établissement des valeurs des biens résidentiels.<br>• Campagne / sensibilisation au sujet de l'évaluation - Marketing et Communications a lancé une campagne provinciale pour informer les propriétaires privés au sujet du système d'évaluation fondé sur la valeur du marché. Cette campagne tournait autour d'un encart nouvellement conçu qui a été inséré dans chaque facture d'impôt foncier. Elle a comporté également des relations proactives avec les médias chaque fois que de nouveaux reportages au sujet de questions liées à l'évaluation se présentaient. Dans une large mesure, les deux initiatives ont connu beaucoup de succès. |
| 3. Assurer un accès facile aux services aux entreprises | • SNB et la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT) ont continué à collaborer pour ajouter des services en ligne à l'intention des clients de la CSSIAT.<br>• SNB a terminé les modifications à la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des raisons sociales* pour clarifier les modalités de renouvellement et d'annulation ayant trait à l'enregistrement des raisons sociales des organismes à but non lucratif. |

## Principal secteur de résultats : Innovation et eNB

L'innovation a été jusqu'ici le gage de la réussite de Services Nouveau-Brunswick. Nous devons nous concentrer sur de nouvelles réorganisations et sur l'exploitation de technologies additionnelles pour fournir plus de services électroniques et accroître l'efficacité des processus administratifs qui soutiennent ces services. Nous devons également promouvoir le transfert à Services Nouveau-Brunswick de certaines fonctions qui appartiennent actuellement aux ministères.

| Objectif | Progrès réalisés durant cette période |
|---|---|
| 1. Créer des registres avant-gardistes | • SNB a élaboré un plan d'action pour moderniser ses registres, comportant des possibilités d'amélioration du service et d'élaboration de produits communs aux registres.<br>• SNB a continué de travailler à la mise en œuvre de la soumission électronique dans le registre foncier.<br>• Le 1er juillet 2006, la responsabilité du registre des Statistiques de l'état civil a été transférée du ministère de la Santé à Services Nouveau-Brunswick. |
| 2. Favoriser la réduction des formalités administratives et fournir aux entreprises des services améliorés | • SNB a continué de travailler à l'amélioration de la capacité de positionnement GPS dans la province par l'ajout de deux nouvelles stations de contrôle actives à Miramichi et à Bathurst.<br>• SNB a entrepris une consultation complète auprès des intervenants pour discuter de la loi actuelle sur les condominiums comme première étape dans ses efforts en vue de moderniser la gestion des condominiums. |
| 3. Être un chef de file reconnu en matière d'engagement des citoyens | • SNB a continué à rechercher des possibilités de partenariat pour mettre en œuvre de nouvelles solutions en matière d'engagement des citoyens.<br>• SNB a utilisé sa trousse pour la tenue de sondages sur l'engagement des citoyens afin de tenir plus de 15 sondages au nom de ses partenaires de la prestation de services. |
| 4. Fournir de façon efficace les services du gouvernement | • SNB a continué à travailler au projet de base de données d'adresses de voirie. Environ 270 000 adresses de voirie validées résident maintenant dans PLANET.<br>• La mise en œuvre du plan d'action quinquennal pour l'examen de la géomatique a commencé par la création du nouveau Secrétariat de l'information foncière à SNB. |

## Principal secteur de résultats : Efficacité de l'organisation

Services Nouveau-Brunswick a besoin d'un ensemble de politiques, de procédures et d'outils pour assurer l'utilisation efficace de son information ainsi que de ses ressources humaines et financières. Son personnel a besoin des compétences et des outils nécessaires pour fournir au public des services de qualité. La corporation doit aussi élaborer des orientations stratégiques et des plans d'action qui amélioreront l'efficacité.

| Objectif | Progrès réalisés durant cette période |
|---|---|
| 1. Accroître l'efficacité des communications internes | • SNB a tenu un grand nombre d'ateliers et de séances de planification avec la haute direction et les cadres supérieurs sur le visionnement et la planification stratégique de la corporation.<br>• SNB a continué à tenir le personnel informé des principales questions dans la corporation. |
| 2. Veiller à avoir les personnes qui conviennent aux emplois et leur fournir les bons outils | • SNB a entrepris la première phase de l'initiative de planification de la main-d'œuvre avec les Services d'évaluation.<br>• SNB a entrepris l'élaboration d'un système d'information en ligne pour les employés portant sur les présences et les congés globaux.<br>• SNB a entrepris un plan de deux ans pour améliorer la capacité d'établissement de rapports du système des RH.<br>• SNB a élaboré un plan de croissance et de perfectionnement de ses employés.<br>• SNB a examiné le processus de classification et a établi un comité d'examen de la classification.<br>• SNB a terminé la première phase du projet d'amélioration du recrutement et a commencé à mettre en œuvre les recommandations. |
| 3. Fonctionner comme une entreprise | • SNB a élaboré un plan prospectif de risques de l'entreprise pour assurer le maintien des efforts de gestion des risques de l'entreprise.<br>• SNB a terminé l'élaboration de son plan d'affaires de 2007-2010. |

# États financiers

## Commentaires et analyse de la direction

La direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2007. La présente analyse souligne les aspects importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de douze mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Le conseil d'administration de Services Nouveau-Brunswick est mandaté par la loi pour gérer commercialement les affaires de la corporation selon des pratiques commerciales saines (paragraphe 7(3) de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*). En conséquence, il respecte des principes comptables généralement reconnus (PCGR canadiens) qui reflètent la valeur de ses investissements précédents et rapprochent de façon appropriée les charges et les produits de l'exercice.

### Bilan

*Trésorerie*

Au 31 mars 2007, l'encaisse et les placements à court terme de Services Nouveau-Brunswick se chiffraient à 21,4 millions de dollars, en hausse de 0,4 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent qui était de 21 millions de dollars. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court terme (un an ou moins) sans risque. La Direction de la trésorerie du ministère des Finances gère les placements à court terme au nom de Services Nouveau-Brunswick. L'excédent du fonds de roulement peut être affecté aux dépenses d'investissement relatives à de nouveaux systèmes et services afin de répondre aux besoins des particuliers et des entreprises du Nouveau-Brunswick. Services Nouveau-Brunswick continue d'accumuler des fonds pour faire face à la nécessité prochaine de remplacer son système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) vieillissant et établir un système de délivrance de licences et de permis répondant aux besoins de divers ministères.

*Biens affectés*

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

*Encaisse et débiteurs au nom des partenaires*

Une part importante des activités de Services Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2006-2007, un montant total de 425 millions de dollars a été perçu auprès des particuliers et des entreprises et remis aux partenaires concernés. Les fonds sont recueillis dans un compte consolidé puis transmis quotidiennement aux partenaires par voie de transfert électronique de fonds (TEF). Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2007 était de 8,7 millions de dollars, alors qu'il était de 7,8 millions de dollars au 31 mars 2006.

À la fin de l'exercice 2006-2007, Services Nouveau-Brunswick détenait aussi 2,4 millions de dollars en numéraire et en créances pour le compte d'Efficacité Nouveau-Brunswick, résultant d'un contrat de services avec l'organisme. Les débiteurs d'Efficacité Nouveau-Brunswick sont constitués de prêts sans intérêt consentis à des citoyens en vue de financer des améliorations à l'efficacité énergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par Services Nouveau-Brunswick au nom d'Efficacité NB et peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour Services Nouveau-Brunswick.

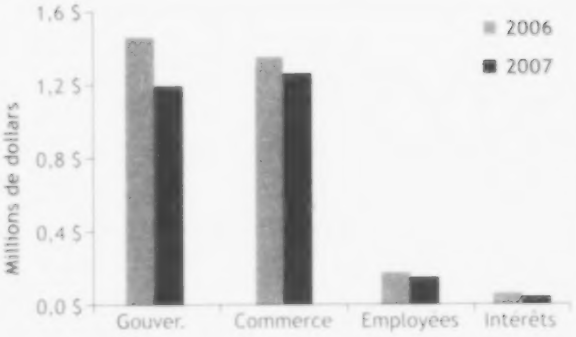
Sur le bilan, ce montant figure séparément des fonds propres à Services Nouveau-Brunswick. Il est inscrit à titre d'éléments d'actif et de passif qui s'annulent.

*Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers*

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 2,7 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,5 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007. Dans le bilan, ce montant est inscrit séparément des autres fonds. (Voir les explications suivantes concernant l'assurance des titres fonciers.)

*Débiteurs*

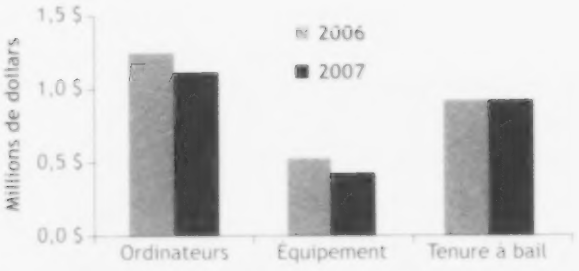
Au 31 mars 2007, les débiteurs s'élevaient à 2,6 millions de dollars. Ils se chiffraient à 3,0 millions de dollars à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :




En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires commerciaux habituels.

*Équipement*

Au 31 mars 2007, Services Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 2,5 millions de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 2,7 millions de dollars au 31 mars 2006. Leur composition était la suivante :




*Développement de systèmes*

Services Nouveau-Brunswick a beaucoup investi dans de nouveaux systèmes en vue d'atteindre son objectif d'offrir des services en ligne. Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le comité de développement du conseil d'administration.

*Investissements au chapitre du développement de systèmes*

| Système | Investissements précédents | Investissements en 2006-2007 | Amortissement cumulé | Valeur comptable nette |
|---|---|---|---|---|
| Registre des biens personnels | 5,2 | - | 5,1 | 0,1 |
| Registre des biens réels | 8,7 | 0,7 | 5,4 | 4,0 |
| Registre corporatif | 3,4 | 0,1 | 1,0 | 2,5 |
| Services électroniques | 5,3 | 0,1 | 3,5 | 1,9 |
| Planification des ressources de l'organisation | 2,3 | - | 1,4 | 0,9 |
| Point de vente | 2,6 | - | 0,9 | 1,7 |
| Autres | 4,9 | 0,5 | 2,2 | 3,2 |
| Total (millions) | 32,4 $ | 1,4 $ | 19,5 $ | 14,3 $ |

Le montant non amorti lié au développement de systèmes s'élevait à 14,3 millions de dollars au 31 mars 2007, ce qui représente une diminution de 1,0 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 15,3 millions de dollars. Des ajouts d'une valeur de 1,4 million de dollars ont été faits au système de gestion des biens fonciers PLANET, au système du registre corporatif, au système des services électroniques et à l'infrastructure de la société. Cette somme a été contrebalancée par un amortissement de 2,4 millions de dollars des investissements précédents.

***Passif à court terme***

Les créditeurs et les charges à payer, d'une valeur de 5,6 millions de dollars, sont comparables au solde de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 6,4 millions de dollars. Les soldes liés au commerce et au gouvernement du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 1,6 millions de dollars pour les salaires et les accumulations des prestations comprend les charges salariales à payer et les avantages liés aux congés accumulés. Les avantages sociaux reportés pour les employés représentent la portion actuelle du passif décrit ci-après sous « Passif à long terme ».

Le financement reporté du gouvernement provincial correspond au financement relatif au premier trimestre du nouvel exercice financier. Ce montant varie de façon significative de celui apparaissant le 31 mars 2006 étant donné que le financement a été reçu quelques jours après la fin de l'année de l'exercice 2006-2007 et juste avant la fin de l'exercice 2005-2006. Les encaissements différés sont des sommes reçues des clients qui ont été déposées.

## Passif à long terme

***Avantages sociaux constatés d'avance***

Les avantages sociaux constatés d'avance incluent une charge à payer au titre des allocations de retraite (1,6 million de dollars) et une obligation (0,2 million de dollars) découlant d'une mesure d'encouragement à la retraite anticipée offerte aux employés en 1996.

***Assurance des titres fonciers***

En 2000, Services Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers. En vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, toute personne ayant subi des dommages en raison de l'exploitation du système a droit d'être indemnisée dans les limites prévues par la Loi. Une somme de cinq dollars est perçue pour chaque enregistrement pour fournir les fonds nécessaires au versement des dommages-intérêts qui pourraient être accordés en cas d'irrégularité quant au titre.

La responsabilité de la corporation est contrebalancée par le fait qu'elle peut, lorsqu'une indemnisation est versée, obtenir elle-même des dommages-intérêts, jusqu'à concurrence des limites établies, dans les cas où l'avocat chargé de l'enregistrement a, de façon malhonnête ou frauduleuse ou en raison d'un comportement criminel ou négligent, causé le dommage ou y a contribué de façon substantielle.

À ce jour, Services Nouveau-Brunswick a perçu 2,7 millions de dollars en droits d'assurance et a réglé des demandes totalisant 41 000 $. Toutefois, son expérience en matière de titres fonciers est limitée, et des problèmes pourraient survenir avec le temps. Ainsi, la corporation a demandé un examen actuariel en 2005-2006 pour réévaluer la contribution actuelle de 5 $ par rapport aux demandes estimatives futures. Cet examen a permis de déterminer que le montant exigé est adéquat.

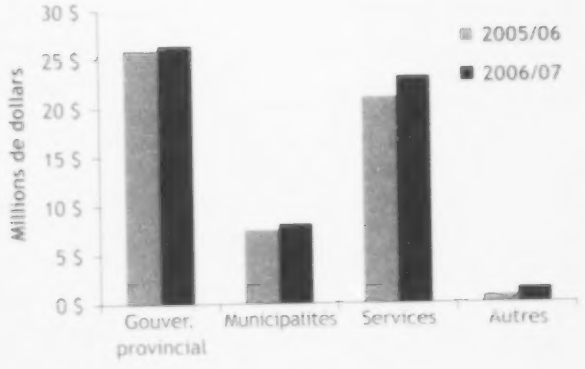
***Capitaux propres***

Au 31 mars 2007, l'actif net dépassait le passif de 34,6 millions de dollars, en hausse de 5,5 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au bénéfice net de l'exercice qui vient de se terminer.

## État des résultats

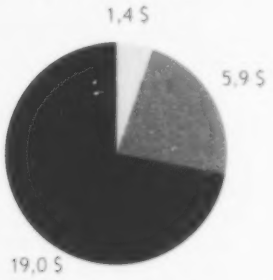
***Produits***

Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2007 s'élèvent à 58,3 millions de dollars. Ils ont totalisé 54,9 millions de dollars durant l'exercice précédent. Ils proviennent des sources suivantes :



### *Services rendus au gouvernement provincial*

Les produits découlant des services rendus au gouvernement provincial ont augmenté de 0,4 million de dollars, passant de 25,9 millions de dollars en 2005-2006 à 26,3 millions de dollars en 2006-2007. Le financement accordé par le gouvernement provincial représente la rémunération versée pour les services fournis en son nom. Il est réparti de la façon suivante :



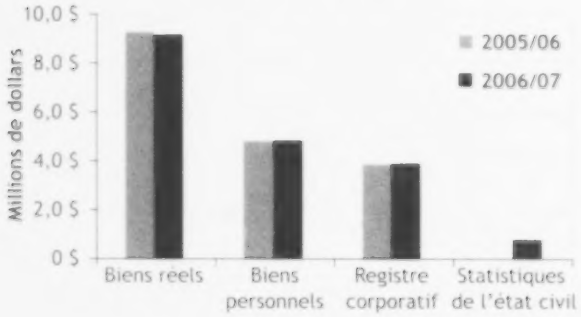

Évaluation | Prestation de services | Information relative aux biens fonciers

### *Financement des services d'évaluation*

Le financement des services d'évaluation se fait à raison de 0,02 $ par 100 $ de l'assiette d'impôts fonciers pertinente; pour l'exercice 2006-2007, cela a représenté un montant de 7,9 millions de dollars. De plus, le gouvernement verse à Services Nouveau-Brunswick une somme de 5,9 millions de dollars, ce qui correspond à sa quote-part du service pour l'exercice en question.

### *Droits d'enregistrement*

Services Nouveau-Brunswick gère quatre registres, soit le registre des biens réels, le registre des biens personnels, le registre corporatif et les statistiques de l'état civil. En raison des taux d'intérêt peu élevés et de la vigueur relative de l'économie, l'activité est forte depuis plusieurs années. Les droits d'enregistrement ont totalisé 18,6 millions de dollars pour l'année terminée le 31 mars 2007, comparativement à 18 millions un an auparavant. L'augmentation de 600 000 $ est attribuable au transfert à la corporation, au cours de l'année, des activités des Statistiques de l'état civil.

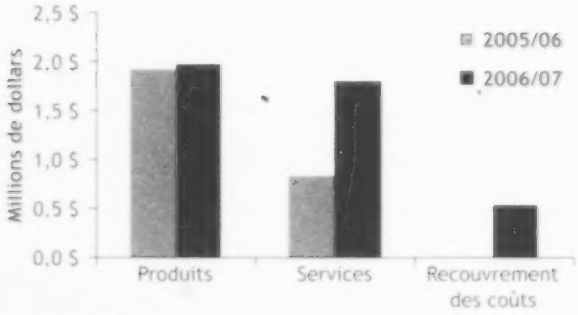



### *Produits et services*

Les recettes liées aux produits et aux services se sont élevées à 4,3 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007, comparativement à 2,8 millions de dollars pour à 2005-2006.

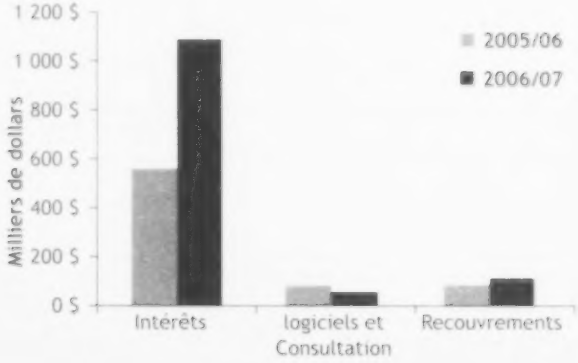
Les recettes liées aux produits et aux services proviennent, comme on pouvait s'y attendre, de deux sources, soit la vente de produits - principalement de l'information géographique - et la prestation de services à la clientèle au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics, selon la rémunération à l'acte. Les services offerts au nom des ministères provinciaux avant 1996 continuent d'être financés par l'entremise du budget des dépenses.

Les recettes provenant de la prestation des services ont augmenté de 0,9 million de dollars au cours de l'exercice 2006-2007, en grande partie en raison des droits perçus en vertu du contrat de Services Nouveau-Brunswick pour l'émission de permis pour embarcations de plaisance. Pour l'année qui vient juste de se terminer, des recettes ont aussi été générées par la récupération pour des initiatives telles le nouveau système d'émission de permis avec photographie et le système de permis pour embarcations de plaisance. Ces points sont isolés dans le graphique ci-dessous à des fins de comparaison.



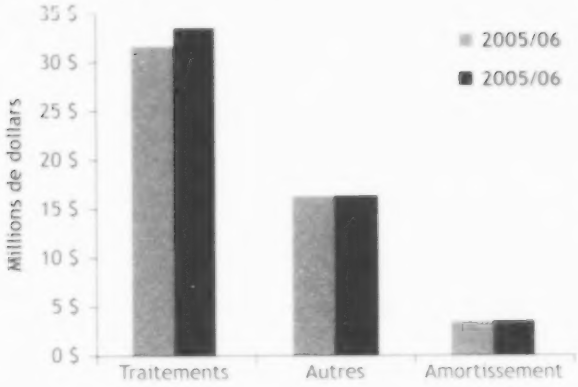

### *Autres recettes*

Les autres recettes proviennent des intérêts, de la vente de logiciels et du recouvrement de traitements en vertu des programmes d'emploi d'étudiants et de stagiaires et d'égalité d'accès à l'emploi. En 2006-2007 et 2005-2006, les autres recettes ont totalisé 1,2 millions de dollars et 695 000 $ respectivement.



### *Charges*

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007, les charges ont totalisé 52,8 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 51,3 millions de dollars durant l'exercice précédent.




### *Traitements et avantages sociaux*

Les traitements et les avantages connexes se sont élevés à 33,2 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007 et à 31,7 millions de dollars durant l'exercice précédent. Cette augmentation de 1,5 million de dollars est principalement attribuable à l'inflation.

Services Nouveau-Brunswick comptait 654 « équivalents temps plein » (ETP) en 2006-2007 et 628 en 2005-2006. Ceux-ci sont répartis à l'échelle de la province.

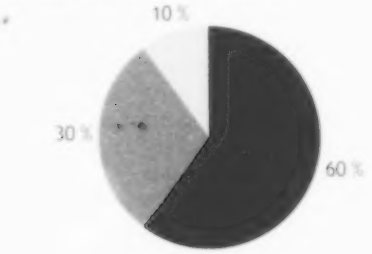
| Lieu | ETP |
|---|---|
| Région Beauséjour | 99 |
| Région Chaleur | 92 |
| Région Fundy | 92 |
| Région de la vallée | 112 |
| Opération - Fredericton | 135 |
| Bureau central | 124 |
| | 654 |

### *Locaux et matériel*

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,3 millions de dollars au cours de l'exercice 2006-2007 et à 5,0 millions de dollars au cours de l'exercice 2005-2006. La corporation occupe environ 229 000 pieds carrés dans plus de 40 emplacements, à un coût permanent de 4,1 millions de dollars. La somme restante, soit 1,2 million de dollars, a trait au matériel, notamment la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à l'entretien de nature technologique.

### *Communications et services informatiques*

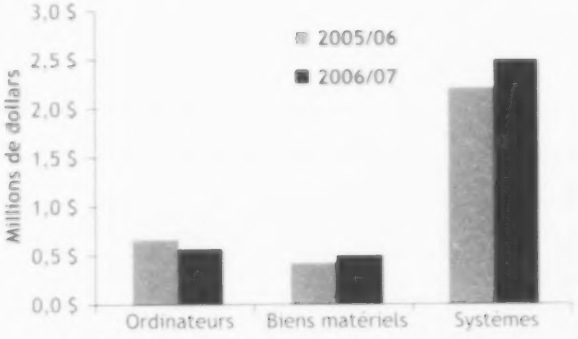
La corporation a dépensé 4,7 millions de dollars en communications et en services informatiques, soit à peu près le même montant qu'au cours de l'exercice précédent. Trois éléments font partie de cette catégorie :




Les services liés à l'infrastructure des TI sont assurés par xwave, et Aliant offre les services de communication par réseau. Puisque la société est de plus en plus dépendante de la prestation de services électroniques, son personnel a déployé beaucoup d'efforts pour gérer les coûts des TI par l'entremise de la consolidation du serveur et d'autres mesures.

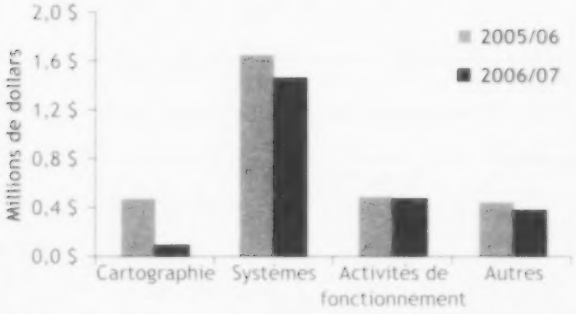
### *Amortissement*

Services Nouveau-Brunswick se conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR). Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée économique de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. L'amortissement est une charge hors caisse. Les frais d'amortissement ont été de 3,5 millions de dollars en 2006-2007 et de 3,6 millions de dollars en 2005-2006.



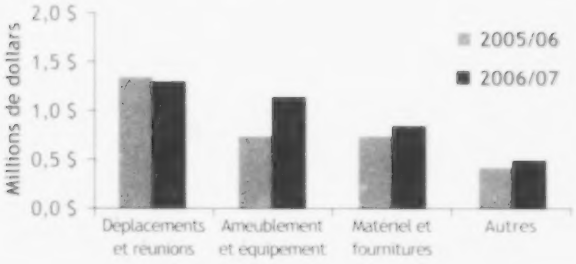
### *Services professionnels*

Les frais relatifs aux services professionnels ont été de 2,4 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2007, en baisse de 0,6 million de dollars par rapport au montant de 3,0 millions de dollars enregistré au cours de l'exercice précédent. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de la CSSIAT en font aussi partie. La majeure partie de l'écart résulte de dépenses moindres pour des services professionnels dans le domaine de l'information foncière. Les efforts de la corporation dans ce domaine en 2006-2007 ont été associés avec l'examen de la géomatique et avec la création d'un plan d'action quinquennal pour le renouvellement de la géomatique.




### *Autres charges*

Les autres charges ont totalisé 3,7 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007, alors qu'elles ont atteint 3,2 millions de dollars durant l'exercice précédent. Les coûts dans ces catégories étaient généralement constants d'une année à l'autre. Les frais liés au matériel informatique ont augmenté de 0,3 million de dollars, vu les variations normales des remplacements prévus.




## Perspectives

### *Dépendance à l'égard du gouvernement du Nouveau-Brunswick*

Au cours de l'exercice 2006-2007, le conseil d'administration a approuvé l'adoption d'une politique de gestion des risques de l'entreprise à Services Nouveau-Brunswick. Celle-ci trace les grandes lignes des objectifs et des processus nécessaires pour assurer que la gestion des risques fait partie intégrante de l'ensemble de la corporation de façon consistante et permanente.

### *Risques et dépendances*

Services Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne appartenant exclusivement au gouvernement du Nouveau-Brunswick. Elle relève de la partie I. Contrairement aux sociétés de la partie IV, qui sont totalement autonomes, Services Nouveau-Brunswick a une dépendance à l'égard du gouvernement provincial, comme un ministère. Environ la moitié du financement de la société provient du gouvernement provincial et représente les frais associés aux services fournis à ce dernier. Toutefois, ce financement est soumis aux pressions budgétaires auxquelles fait face le gouvernement. La portion des produits découlant de l'évaluation est déterminée selon la formule suivante : 0,02 $ par tranche de 100 $ d'impôt foncier, tant dans le cas du financement provenant du gouvernement provincial que des municipalités. L'entente relative à ce financement est venue à échéance et elle doit être renégociée.

La corporation dépend aussi du gouvernement provincial au chapitre des négociations salariales, et plusieurs conventions collectives sont venues à échéance. De plus, elle partage une partie de son infrastructure technique avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick, qui en assure la gestion.

### *Conjoncture du marché et concurrence externe*

Les produits découlant des registres dépendent en grande partie des taux d'intérêt et de la conjoncture économique générale. D'autres facteurs influent sur ces produits, notamment le prix des maisons, la situation démographique et le taux d'emploi. La différence entre une conjoncture favorable et défavorable pour Services Nouveau-Brunswick peut représenter plusieurs millions de dollars. Il est peu probable qu'un changement important survienne rapidement. Toutefois, les produits ont atteint des niveaux sans précédent ou presque et ils risquent de diminuer.

***Dépendance à l'égard de la technologie***

À mesure que Services Nouveau-Brunswick augmente sa prestation de services électroniques, elle augmente sa dépendance à l'égard de la technologie. Elle dépend non seulement de ses propres systèmes, mais aussi des réseaux et des services de communication tels que les services de vérification des cartes de crédit offerts par des fournisseurs indépendants. La corporation emploie un agent de la sécurité, qui est chargé d'évaluer les risques, et elle fait appel à des méthodes de pointe pour protéger ses systèmes. En 2006, elle a entrepris un programme de vérification de la sécurité. À ce jour, il y a eu peu d'interruptions de service.

La corporation gère un nombre croissant de systèmes et de produits. Le gestionnaire de l'entretien des systèmes supervise l'amélioration des applications afin que celles-ci soient maintenues à des niveaux appropriés pour assurer une fiabilité, une sécurité et une pertinence constantes. Des activités sont en cours en vue de moderniser plusieurs systèmes dont les versions ne sont pas à jour. Le système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS), qui est utilisé par la division chargée de l'évaluation, existe depuis plus de 25 ans et il doit être remplacé. En outre, depuis le 1er juillet 2006, Services Nouveau-Brunswick assume la responsabilité du Programme des statistiques de l'état civil et des systèmes connexes, qui relevaient autrefois du ministère de la Santé. On s'attend à ce qu'une modernisation importante de ces systèmes soit aussi nécessaire.

***Plan d'affaires***

Services Nouveau-Brunswick s'est récemment engagé dans un nouveau plan d'affaires pour les années 2007 à 2010. Ce plan décrit la façon dont SNB concentrera ses ressources au cours des trois prochaines années. Le processus d'élaboration de ce plan a été réalisé en collaboration avec le personnel qui a présenté ses commentaires au cours de diverses consultations.

Le plan met l'accent sur quatre objectifs globaux principaux :

- Excellence du service
- Valorisation de la main-d'œuvre
- Efficacité de l'organisation
- Croissance innovatrice

et quatre objectifs ciblés de services :

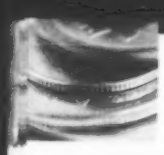
- Modernisation des services d'évaluation
- Transformation des services d'affaires
- Amélioration des services aux citoyens
- Développement des services d'information géographique

Le nouveau plan d'affaires placera la corporation en bonne position pour traiter tous les enjeux provenant du programme d'autosuffisance du gouvernement et jouer tout nouveau rôle qu'elle pourrait être appelée à jouer dans la prestation des services aux Néo-Brunswickois.

Des exemplaires du plan d'affaires pour les années 2007 à 2010 sont disponibles en communiquant avec Services Nouveau-Brunswick ou en ligne à www.snb.ca.

## États financiers

Les états financiers suivants ont été passés en revue par le Comité de vérification et ils ont été approuvés par le conseil d'administration de Services Nouveau-Brunswick.



# États financiers
# 31 mars 2007

## Table des matières


1. Bilan ..... 34
2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres ..... 35
3. État des flux de trésorerie ..... 36
4. Notes afférentes aux états financiers ..... 37

# Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la société.

La société maintient un système comptable et des contrôles connexes qui fournissent à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et constatées telles qu'elles sont approuvées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration de la société approuve les états financiers ci-joints.

Le président,

Michael McKendy

La vice-présidente par intérim, services corporatifs,

Linda Corbett, CGA

Fredericton (N.-B.), Canada
Le 27 mai 2007

# Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2007 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2007 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Ernst + Young LLP
Comptables agréés

Saint John (N.-B.), Canada
Le 27 mai 2007

# Bilan
## Au 31 mars

| Actif | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Actif à court terme** | | |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie | 21 373 120 $ | 21 025 609 $ |
| Biens affectés (note 4) | 13 825 458 | 10 107 429 |
| Débiteurs (note 5) | 2 642 711 | 3 066 235 |
| Charges payées d'avance | 1 403 495 | 1 504 389 |
| | 39 244 784 | 35 703 662 |
| **Actif à long terme** | | |
| Charges payées d'avance | 68 640 | 113 803 |
| Matériel (note 6) | 2 457 411 | 2 692 635 |
| Développement de systèmes (notes 2, 6 et 10) | 14 267 598 | 15 332 855 |
| | 16 793 649 | 18 139 293 |
| | **56 038 433 $** | **53 842 955 $** |

| Passif et capitaux propres | | |
|---|---|---|
| **Passif à court terme** | | |
| Créditeurs et charges à payer (note 7) | 5 623 021 $ | 6 380 445 $ |
| Passif des partenaires (note 8) | 11 126 454 | 7 928 385 |
| Financement reporté du gouvernement provincial | - | 6 352 500 |
| Recettes comptabilisées d'avance | 234 233 | 323 294 |
| | **16 983 708** | **20 984 624** |
| **Passif à long terme** | | |
| Avantages sociaux constatés d'avance (notes 7 et 11) | 1 757 094 | 1 575 078 |
| Assurance des titres fonciers (note 9) | 2 699 004 | 2 179 044 |
| | 4 456 098 | 3 754 122 |
| Capitaux propres | 34 598 627 | 29 104 209 |
| | **56 038 433 $** | **53 842 955 $** |

Engagements (note 12)
Voir les notes afférentes aux états financiers

La présidente du conseil d'administration,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy

Le président,

Michael McKendy

## État des résultats et de l'évolution des capitaux progres
## Exercices terminés les 31 mars

| Produits | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| Services rendus au gouvernement provincial | 26 259 664 $ | 25 934 256 $ |
| Services rendus aux administrations municipales | 7 937 728 | 7 478 969 |
| Droits d'enregistrement | 18 634 386 | 18 032 085 |
| Produits et services | 4 267 110 | 2 757 114 |
| Intérêts | 1 084 357 | 553 877 |
| Recouvrement de traitements | 96 052 | 70 893 |
| Ventes de logiciels et services d'experts-conseils | 51 694 | 70 532 |
| | **58 330 991** | **54 897 726** |

| Charges | | |
|---|---|---|
| Services de personnel | 33 168 003 | 31 731 915 |
| Services de matériel et de locaux | 5 317 884 | 5 004 092 |
| Communications et services informatiques | 4 734 054 | 4 785 036 |
| Amortissement | 3 486 507 | 3 562 663 |
| Services professionnels | 2 381 568 | 3 018 548 |
| Déplacements et réunions | 1 295 053 | 1 337 227 |
| Mobilier et matériel | 1 133 598 | 744 990 |
| Matières et fournitures | 827 942 | 739 399 |
| Divers | 491 964 | 414 489 |
| | **52 836 573** | **51 338 359** |

| | | |
|---|---|---|
| Bénéfice net | 5 494 418 | 3 559 367 |
| Capitaux progres d'ouverture | 29 104 209 | 25 544 842 |
| Capitaux progres de fermeture | **34 598 627 $** | **29 104 209 $** |

Voir les notes afférentes aux états financiers

# État des flux de trésorerie
## Exercices terminés les 31 mars

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Flux de trésorerie liés aux activités :** | | |
| **De fonctionnement** | | |
| Bénéfice net | 5 494 418 $ | 3 559 367 $ |
| Amortissement | 3 486 507 | 3 562 663 |
| Avantages sociaux constatés d'avance | 182 016 | 160 714 |
| Valeur comptable nette de l'actif aliéné | 15 406 | - |
| | **9 178 347** | **7 282 744** |
| **Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement :** | | |
| Débiteurs | 423 524 | (1 063 270) |
| Charges payées d'avance | 146 057 | (379 171) |
| Créditeurs et charges à payer | (757 424) | 754 962 |
| Financement reporté du gouvernement provincial | (6 352 500) | 18 750 |
| Recettes comptabilisées d'avance | (89 061) | 264 881 |
| | **2 548 943** | **6 878 896** |
| **D'investissement** | | |
| Ajouts au matériel | (792 686) | (1 193 871) |
| Ajouts au développement de systèmes | (1 408 746) | (1 650 640) |
| | **(2 201 432)** | **(2 844 511)** |
| Augmentation de la trésorerie | 347 511 | 4 034 385 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice | 21 025 609 | 16 991 224 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice | **21 373 120 $** | **21 025 609 $** |

Voir les notes afférentes aux états financiers

# Notes afférentes aux états financiers
# Exercice terminé le 31 mars 2007

***1. Services Nouveau-Brunswick***

Services Nouveau-Brunswick est une société de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

***2. Conventions comptables***

Généralités

La société suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu dont la valeur risque peu de changer.

Biens affectés

La direction de la société a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 8) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 9).

Instruments financiers

La valeur comptable des instruments financiers de la société correspond approximativement à leur juste valeur marchande, étant donné leur échéance à court terme et les modalités de crédit habituelles.

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 $, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention relative à l'amortissement.

Produits

Les produits sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des sociétés relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances irrécouvrables.

Charge de retraite

Les employés de Services Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite interentreprises. Bien qu'il s'agisse d'un régime à prestations déterminées, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Entente relative à l'alliance commerciale avec CGI

Les fonds reçus de CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) en vertu de cette entente (note 10) sont portées en diminution du coût en capital de l'investissement connexe.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

| | |
|---|---|
| Mobilier, bases de données et systèmes | 10 ans |
| Améliorations locatives | Durée du bail allant jusqu'à 10 ans |
| Matériel et véhicules | 5 ans |
| Ordinateurs et logiciels | 4 ans |

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

### 3. Opérations entre parties liées

Services Nouveau-Brunswick est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants :

| | Exercice terminé en 2007 | Exercice terminé en 2006 |
|---|---|---|
| Débiteurs | 540 956 $ | 724 955 $ |
| Créditeurs | 587 352 | 651 289 |
| Montant net dû à SNB (province) | (46 396) $ | 73 666 $ |

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties liées suivants :

| | Exercice terminé en 2007 | Exercice terminé en 2006 |
|---|---|---|
| Produits | 35 232 833 $ | 34 512 082 $ |
| Charges | 1 977 416 | 2 018 353 |
| Bénéfice net | 33 255 417 $ | 32 493 729 $ |

### 4. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

| | Exercice terminé en 2007 | Exercice terminé en 2006 |
|---|---|---|
| Trésorerie et débiteurs des partenaires (note 8) | 11 126 454 $ | 7 928 385 $ |
| Assurance des titres fonciers (note 9) | 2 699 004 | 2 179 044 |
| | 13 825 458 $ | 10 107 429 $ |

### 5. Débiteurs

| | | | Exercice terminé en 2007 | Exercice terminé en 2006 |
|---|---|---|---|---|
| | Débiteurs | Provision pour créances douteuses | Montant net | Montant net |
| À court terme | | | | |
| Comptes clients | 1 227 596 $ | 46 037 $ | 1 181 559 $ | 1 170 139 $ |
| Remboursement de la TVH | 643 462 | - | 643 462 | 740 510 |
| Gouvernement du N.-B. | 540 956 | - | 540 956 | 724 955 |
| Registre des sociétés | 102 020 | 15 528 | 86 492 | 184 794 |
| Prêts aux employés pour achat d'un ordinateur personnel | 143 076 | - | 143 076 | 181 935 |
| Intérêts à recevoir | 47 166 | - | 47 166 | 63 902 |
| | 2 704 276 $ | 61 565 $ | 2 642 711 $ | 3 066 235 $ |

Les comptes clients de la société ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

*6. Matériel et développement de systèmes*

| | Exercice terminé en 2007 | | |
|---|---|---|---|
| **Matériel** | Coût | Amortissement cumulé | Montant net |
| Ordinateurs et logiciels | 3 797 724 $ | 2 687 596 $ | 1 110 128 $ |
| Mobilier et matériel | 1 457 137 | 1 039 487 | 417 650 |
| Améliorations locatives | 2 742 344 | 1 823 539 | 918 805 |
| Véhicules | 19 075 | 8 247 | 10 828 |
| | **8 016 280 $** | **5 558 869 $** | **2 457 411 $** |
| **Développement de systèmes** | | | |
| Systèmes | 30 361 481 $ | 18 539 358 $ | 11 822 123 $ |
| Bases de données | 1 018 040 | 1 018 040 | - |
| Travaux en cours | 2 445 475 | - | 2 445 475 |
| | **33 824 996 $** | **19 557 398 $** | **14 267 598 $** |

| | Exercice terminé en 2006 | | |
|---|---|---|---|
| **Matériel** | Coût | Amortissement cumulé | Montant net |
| Ordinateurs et logiciels | 3 392 310 $ | 2 145 032 $ | 1 247 278 $ |
| Mobilier et matériel | 1 458 979 | 950 321 | 508 658 |
| Améliorations locatives | 2 443 624 | 1 521 568 | 922 056 |
| Véhicules | 19 075 | 4 432 | 14 643 |
| | **7 313 988 $** | **4 621 353 $** | **2 692 635 $** |
| **Développement de systèmes** | | | |
| Systèmes | 29 642 540 $ | 16 066 589 $ | 13 575 951 $ |
| Bases de données | 1 018 040 | 1 016 806 | 1 234 |
| Travaux en cours | 1 755 670 | - | 1 755 670 |
| | **32 416 250 $** | **17 083 395 $** | **15 332 855 $** |

*7. Créditeurs et charges à payer*

| | Exercice terminé en 2007 | Exercice terminé en 2006 |
|---|---|---|
| **À court terme** | | |
| Comptes fournisseurs | 3 182 927 $ | 3 095 521 $ |
| Charges à payer - traitements et avantages sociaux | 1 558 321 | 1 943 878 |
| Avantages sociaux constatés d'avance | 230 000 | 230 000 |
| Retenues à la source à payer | 64 421 | 459 757 |
| Montant à payer au gouvernement du N.-B. | 587 352 | 651 289 |
| | **5 623 021 $** | **6 380 445 $** |

### *8. Passif des partenaires*

Services Nouveau-Brunswick encaisse des fonds au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables au gouvernement provincial et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les comptes débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés aux membres du public pour financer les améliorations écoénergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par Services Nouveau-Brunswick au nom d'Efficacité NB et peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour Services Nouveau-Brunswick.

| | Exercice terminé en 2007 | | |
|---|---|---|---|
| | Trésorerie | Débiteurs | Total |
| Efficacité NB | 402 437 $ | 2 030 911 $ | 2 433 348 $ |
| Autre provincial | 6 537 317 | 93 907 | 6 631 224 |
| Autres partenaires | 2 061 882 | - | 2 061 882 |
| | **9 001 636 $** | **2 124 818 $** | **11 126 454 $** |

| | Exercice terminé en 2006 | | |
|---|---|---|---|
| | Trésorerie | Débiteurs | Total |
| Efficacité NB | 149 650 $ | - $ | 149 650 $ |
| Autre provincial | 5 714 273 | 497 651 | 6 211 924 |
| Autres partenaires | 1 566 811 | - | 1 566 811 |
| | 7 430 734 $ | 497,651 $ | 7 928 385 $ |

### *9. Assurance des titres fonciers*

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés en fonction des titres fonciers. La société a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 5,00 $ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

| | Exercice terminé en 2007 | Exercice terminé en 2006 |
|---|---|---|
| Solde d'ouverture | 2 179 044 $ | 1 676 934 $ |
| Droits en matière d'assurance perçus | 519 960 | 518 610 |
| Moins : demandes d'indemnisation | - | (16 500) |
| Solde de clôture | 2 699 004 $ | 2 179 044 $ |

### *10. Entente relative à l'alliance commercial avec CGI*

En 2001, CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) et Services Nouveau-Brunswick ont conclu une entente de sept ans, en vertu de laquelle CGI versera jusqu'à 3,5 millions de dollars à la société en échange d'une contrepartie qui lui permettra d'asseoir sa crédibilité à titre de spécialiste en matière d'offre de services gouvernementaux électroniques. La contrepartie offerte par Services Nouveau-Brunswick comprendra le recours aux ressources de CGI relativement à la gestion et à l'architecture technique des projets, la présentation des systèmes de Services Nouveau-Brunswick à des clients éventuels et l'exclusivité à CGI pour commercialiser le logiciel de gouvernement électronique élaboré pour Services Nouveau-Brunswick. La totalité des solutions et des autres produits protégés par des droits de propriété intellectuelle qui sont élaborés en vertu de cette entente appartiennent conjointement à CGI et à Services Nouveau-Brunswick.

En vertu de cette entente, Services Nouveau-Brunswick a reçu 212 022 $ au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007 et 474 802 $ durant l'exercice précédent. Le montant total reçu depuis 2002 totalise 2 475 090 $.

***11. Avantages sociaux futurs***

a) Les employés permanents de Services Nouveau-Brunswick adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par Services Nouveau-Brunswick et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2007, la société a versé des cotisations de 2 006 850 $ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, le montant correspondant s'était élevé à 1 800 755 $. Services Nouveau-Brunswick n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés permanents de Services Nouveau-Brunswick ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2006, l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 2 575 635 $ au 31 mars 2007. À la fin de cet exercice, la société avait un passif total de 1 749 323 $.

| | Exercice terminé en 2007 | Exercice terminé en 2006 |
|---|---|---|
| **Obligation au titre des prestations constituées** | | |
| Solde d'ouverture | 2 417 800 $ | 2 286 241 $ |
| Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice | 184 186 | 172 691 |
| Intérêts débiteurs sur l'obligation | 121 791 | 114 733 |
| Prestations versées | (148 142) | (155 865) |
| Obligation au titre des prestations constituées | 2 575 635 $ | 2 417 800 $ |
| **Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées** | | |
| Obligation au titre des prestations constituées | 2 575 635 $ | 2 417 800 $ |
| Montant transitoire non amorti | (826 312) | (929 603) |
| Passif au titre des prestations constituées | 1 749 323 $ | 1 488 197 $ |
| **Passif au titre des prestations constituées** | | |
| Solde d'ouverture | 1 488 197 $ | 1 253 348 $ |
| Charge liée aux allocations de retraite | 409 268 | 390 714 |
| Prestations versées | (148 142) | (155 865) |
| Solde de fermeture | 1 749 323 $ | 1 488 197 $ |

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 0,70 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 5,00 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction des années de service restantes estimatives des employés qui adhèrent au régime (quinze ans).

c) Services Nouveau-Brunswick a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la société, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Conformément à une entente avec le gouvernement, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations patronales que la société aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la société réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement. L'obligation était de 237 771 $ au 31 mars 2007 et de 316 881 $ au 31 mars 2006.

***12. Engagements découlant des contrats de location***

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

| | |
|---|---|
| 2008 | 3 360 922 $ |
| 2009 | 2 980 214 |
| 2010 | 2 964 237 |
| 2011 | 2 954 789 |
| 2012 | 2 246 259 |
| Par la suite | 7 211 622 |
| | 21 718 043 $ |